Benutzerhandbuch
Netviewer Support

Version 6.3 Juni 2011

netviewer support
by CITRIX

Inhaltsverzeichnis

Über dieses Benutzerhandbuch 1
Über Netviewer Support 3
Netviewer einrichten 4
Systemvoraussetzungen 4
Hilfreiche Schritte vor der ersten Sitzung 4
Auf Beraterseite 4
Auf Teilnehmerseite 5
Die Netviewer Plug-ins 6
VeriSign-Zertifikat prüfen 7
Sitzungsaufbau mit Netviewer 8
Kurz gefasst 8
Sitzungsaufbau im Detail 8
Benutzeroberfläche 13
Beim Berater 13
Der Startdialog 13
Bei beiden Sitzungspartnern 14
Das Control Panel 14
Das Mini-Panel 17
Das Netviewer-Fenster 19
Das Netviewer-Icon im System Tray 20
Funktionen für den Berater 21
Sitzungsplaner 21
Oberfläche des Sitzungsplaners 21
Sitzungsplaner im Assistenten-Modus 23
Oberfläche des Sitzungsplaners im Assistenten-Modus 23
Die integrierte Einladungsfunktion 24
Sitzungen planen mit dem Outlook Planungs-Plugin 26
Die Schublade Sitzung 28
Teilnehmer-Computer neu starten 28
Zugriffsrechte erweitern 29
Sitzungseinstellungen 31
Die Schublade Systemdiagnose 32
Aufzeichnungsfunktion 33
Netviewer NetPlayer 35
Funktionen für beide Sitzungspartner 37
Desktop-Sharing 37
Blickrichtung ändern 37
Funktionen im Show-Modus 38
Die Applikationsauswahl 38

Die Schublade Mein Monitor 39
Funktionen im Watch-Modus 41
Der Zeigepfeil 41
Die Fernsteuerung 42
Dateitransfer per Drag & Drop 44
Shortcuts 46
Netviewer Shortcuts 47
Darstellung im Netviewer-Fenster 48
Weitere Funktionen im Control Panel 51
Dateitransfer über das Control Panel 51
Der Dateitransfer-Explorer 52
Sprachübertragung per Voice over IP 53
Videoübertragung 55
Der Dialog Multimedia-Einstellungen 57
Whiteboard 59
Chat 61
Sitzung beenden 63
Netviewer neu starten nach Sitzungsende 64
Funktionen für den Netviewer Administrator 65
Registrierung im MyNetviewer Kundenportal 65
Die Netviewer Benutzerverwaltung 65
Benutzerverwaltung 66
Netviewer Benutzerverwaltung aufsetzen 67
Netviewer Lizenzen 69
Netviewer Rollen 71
Profilverwaltung 74
Oberfläche der Profilverwaltung 75
Profile verwalten 78
E-Mail-Einladungstext anpassen 80
Protokollierung 82
TXT-Logdatei 82
Netviewer Nutzungsstatistik 82
Glossar 83
Kontakt 86

Über dieses Benutzerhandbuch

Das Benutzerhandbuch Netviewer Support richtet sich an den Berater, der mithilfe des Beraterprogramms eine Netviewer-Sitzung vorbereitet, startet und leitet. Die Beschreibungen zum Ablauf einer Sitzung und zu den Netviewer-Funktionen erfolgen in erster Linie aus Sicht des Beraters.

Viele Funktionen von Netviewer sind für beide beteiligten Anwender – ob Teilnehmer oder Berater – gleich. Das Benutzerhandbuch informiert Sie immer darüber, ob eine Funktion für beide Sitzungspartner oder nur für den Berater verfügbar ist.

Beschreibungskonventionen im Benutzerhandbuch

Schritt-für-Schritt-Anleitungen sind immer nummeriert.

Beispiel:

1. Klicken Sie auf den Button *Neu*.
2. Geben Sie ein Thema für die Sitzung ein.
3. Geben Sie den Beginn und die Dauer der Sitzung an.
4. Wählen Sie aus, ob die Sitzung einmalig, täglich, wöchentlich oder monatlich stattfindet.

Bedienelemente, die Sie in der Benutzeroberfläche wiederfinden, also beispielsweise Buttons, Dialogtitel oder Optionen, sind im Text hervorgehoben, wenn es sich um konkrete Handlungsanweisungen oder Bezüge handelt.

Beispiel:

- Klicken Sie im Startdialog auf *Sitzung starten*.
- In der Schublade *Applikationsauswahl* können Sie die Applikationen auswählen, die Netviewer an die Sitzungspartner überträgt.

Tasten auf Ihrer Tastatur sind im Text mit eckigen Klammern gekennzeichnet.

Beispiel:

- Um auf einen anderen Bildschirm zu wechseln, nutzen Sie die Tastenkombination [STRG] + [ALT] + [S].

Hinweise zur Bedienung von Netviewer (z.B. Warnhinweise, besondere Bedienung) sind mit dem Ausrufezeichen-Symbol gekennzeichnet.

Tipps, die Ihnen die Bedienung von Netviewer erleichtern, sind mit dem Glühbirnen-Symbol gekennzeichnet.

Navigation im Benutzerhandbuch

Wenn Sie das Benutzerhandbuch mit dem Acrobat Reader am Bildschirm lesen, stehen Ihnen verschiedene Funktionen zur Navigation zur Verfügung.

Um mit einem Mausklick zu einem bestimmten Kapitel zu springen, nutzen Sie die Lesezeichen. Klicken Sie auf den Reiter *Lesezeichen* am linken Bildschirmrand. Nun können Sie in der Gliederung direkt in die verlinkten Kapitel springen.

Mit der Tastenkombination [Strg] + [F] öffnen Sie im Acrobat Reader die Stichwortsuche. Möchten Sie beispielsweise Informationen zum Sitzungsplaner, geben Sie das Stichwort „Sitzungsplaner“ im Suchfeld ein. Sie können nun zu allen Stellen springen, an denen das Stichwort „Sitzungsplaner“ vorkommt.

Über Netviewer Support

Mit Netviewer Support können sich zwei Gesprächspartner gegenseitig auf den Bildschirm blicken, sich gegenseitig Fernsteuerungsrechte einräumen und so interaktiv zusammenarbeiten. Das spart z. B. Ihrem in- oder externen Support Zeit und damit erheblich Kosten. Aber auch zum Vertrieb ihrer (Software-) Produkte oder Dienstleistungen ist Netviewer Support bestens geeignet.

An einer Netviewer-Sitzung sind immer zwei Rollen beteiligt:

- Der Berater, der die Netviewer-Sitzung organisiert, eröffnet und leitet.
- Der Teilnehmer, der in die gestartete Sitzung eintritt.

Auf beiden Seiten – bei Berater und Teilnehmer – ist keinerlei Installation oder Konfiguration notwendig. Zum Aufbau einer Netviewer-Sitzung benötigen beide lediglich einen Internetzugang und das installationsfreie, sofort ausführbare Netviewer-Programm:

- Der Berater verwendet das lizenzpflichtige Netviewer Support Beraterprogramm, das er von Netviewer erhalten hat.
- Der Teilnehmer verwendet das nicht lizenzpflichtige Teilnehmerprogramm, das er beispielsweise von der Webseite des Beraters herunterlädt.

Die zentrale Funktion von Netviewer ist die Übertragung des eigenen Bildschirms auf einen anderen Computer (engl.: Desktop Sharing).

Wenn Sie eine Netviewer-Sitzung starten, zeigen Sie als Berater zunächst Ihren eigenen Bildschirm. Sie befinden sich im so genannten Show-Modus (von engl: show – zeigen). Der Teilnehmer erhält auf seinem Bildschirm eine Darstellung Ihres kompletten Bildschirminhalts. Er befindet sich im Watch-Modus (von engl. watch – beobachten).

Möchten Sie im Laufe der Sitzung die Rollen tauschen, ändern Sie einfach die Blickrichtung.

Wenn Ihnen der Sitzungspartner das Fernsteuerungsrecht überlässt, können Sie Maus- und Tastatureingaben auf seinem Computer durchführen – wobei der andere immer entscheidet, welche Applikationen Sie sehen und fernsteuern können.

Daneben stehen Ihnen als Berater verschiedene administrative Werkzeuge zur Sitzungsplanung und Benutzerverwaltung zur Verfügung.

Während der Netviewer-Sitzung profitieren beide Sitzungspartner von den Funktionen im Netviewer Control Panel, z.B. Video- und Sprachübertragung, Dateitransfer etc.

Viel Spaß mit Ihrer Netviewer Support!

Netviewer einrichten

Systemvoraussetzungen

Folgende Systemvoraussetzungen gelten für das Berater- und das Teilnehmerprogramm:

- PC mit Windows 2000, XP, Vista, Windows 7; Server 2000, 2003,2008-R2 (Unterstützung von 32-Bit und 64-Bit Versionen von Windows)
- Internetzugang (auch via Proxy) mit beliebigem Browser
- Prozessor mit mind. 1 GHz, bei VoIP-Nutzung mind. 2 GHz
- mind. 1 GB RAM
- Angeschlossene und korrekt installierte Webcam (bei Nutzung der Video-Funktion)
- Headset (bei Nutzung der Voice over IP-Funktion)
- DirectX 8.1 oder höher (bei Nutzung der VoIP- und Video-Funktion)

Wenn Ihr System die oben beschriebenen Voraussetzungen nicht erfüllt oder auch Audio-, Webcam- und Grafiktreiber nicht aktuell sind, kann dies zu funktionalen Einschränkungen in den Netviewer Applikationen führen.

Hilfreiche Schritte vor der ersten Sitzung

Netviewer Support erfordert keine Konfiguration oder Installation vor der ersten Nutzung. Sobald Sie über die Software-Komponenten von Netviewer verfügen, können Sie sofort starten.

Die folgenden Informationen helfen Ihnen jedoch, die Handhabung von Netviewer sowohl für den Berater als auch für den Teilnehmer einfach und effizient zu gestalten.

Auf Beraterseite

Beraterprogramm verteilen

Die Personen in Ihrer Organisation, die zum Aufbau einer Netviewer Sitzung berechtigt sein sollen, benötigen das Netviewer Support Beraterprogramm (Netviewer_Support.exe).

Das Beraterprogramm kann überall und jederzeit aus dem MyNetviewer Kundenportal (https://my.netviewer.com) heraus gestartet werden. Hier ist stets die aktuellste Version des Programms hinterlegt.

Alternativ legen Sie das Beraterprogramm entweder an einem zentralen Ort, z.B. auf dem Netzwerk ab, oder Sie verteilen es an die zugriffsberechtigten Personen.

Eine Verknüpfung zum Beraterprogramm auf dem Desktop des Beraters ermöglicht den schnellen Zugriff.

Anmeldedaten verteilen

Das Beraterprogramm ist standardmäßig durch Anmeldedaten zugriffsgeschützt. Beim Starten fragt Netviewer die Anmeldedaten des Beraters zur Authentifizierung und Autorisierung ab. Abgefragt wird die Kombination aus E-Mail-Adresse und Passwort.

Die Anmeldedaten legt jeder Benutzer selber fest, sobald er sich im MyNetviewer Kundenportal registriert.

Named User Lizenzen

Um die bei Netviewer erworbene volle Anzahl Named-User-Lizenzen nutzen zu können, ist es erforderlich, dass die dementsprechende Anzahl Benutzer in der Benutzerverwaltung angelegt und einem Vertrag zugewiesen wird.

Auf Teilnehmerseite

Teilnehmerprogramm zur Verfügung stellen

Der Teilnehmer, mit dem Sie eine Sitzung durchführen möchten, benötigt das Netviewer Support Teilnehmerprogramm (NV_Support_Participant.exe).

Sie erhalten das Teilnehmerprogramm bei der Auslieferung des Beraterprogramms von Netviewer. Das Teilnehmerprogramm können Sie auf folgenden Wegen bereitstellen:

- Über den Netviewer WebStarter, den Sie als iFrame in Ihre Webseite einbinden
- Als Download auf Ihrer eigenen Webseite.
- Auf einem anderen Weg, z.B. per E-Mail.
- Als Download von der Webseite www.netviewer.com, auf der Netviewer immer die aktuellsten Teilnehmerprogramme bereithält.

Kompatibilität zum Beraterprogramm

Grundsätzlich ist jedes Netviewer Support Teilnehmerprogramm mit Ihrem Beraterprogramm kompatibel. Beraterprogramme ab der Netviewer Version 6 sind nur mit Teilnehmerprogrammen ab der Version 6 kompatibel und vice versa. Aktuelle Programme sind verfügbar unter www.netviewer.com.

Die funktionalen Einstellungen des Teilnehmerprogramms passen sich immer dem Beraterprogramm an. Ist beispielsweise im Beraterprogramm die Möglichkeit zum Blickrichtungswechsel deaktiviert, ist diese auch im Teilnehmerprogramm nicht verfügbar.

Die Netviewer Plug-ins

Die Netviewer Plug-ins sind interessant für Anwender, die Netviewer schnell und einfach aus anderen Anwendungen heraus starten möchten. Wenn Sie die Netviewer Plug-ins installieren, können Sie mit einem Mausklick beispielsweise aus Microsoft Excel heraus eine Netviewer-Sitzung starten oder an einer Netviewer Sitzung teilnehmen.

Netviewer Plug-ins stehen für folgende Anwendungen zur Verfügung:

- Windows Explorer
- Microsoft Office (Microsoft Outlook, Word, Excel, PowerPoint)
- Erweitertes Microsoft Outlook-Plug-in zur Terminplanung
- Lotus Notes
- Microsoft Internet Explorer
- Mozilla Firefox

Bitte beachten Sie, dass die Nutzung der Netviewer Plug-ins voraussetzt, dass Netviewer auf dem Computer installiert wird. Zur Installation sind daher auch lokale Administratorrechte notwendig.

Plug-ins installieren

Bei der erstmaligen Verwendung des Beraterprogramms auf einem Computer erscheint je nach Konfiguration vor dem Sitzungsstart oder nach dem Beenden der Sitzung ein Abfragedialog, über den Sie die Installation der Netviewer Plug-ins starten können.

1. Klicken Sie auf *OK*, um den Installationsassistenten zu starten.
2. Folgen Sie den Anweisungen des Installationsassistenten.

Alternativ können Sie die Installation der Plug-ins jederzeit über die Schublade *About* im Control Panel starten.

1. Klicken Sie in der Schublade *About* auf *Netviewer installieren*.
2. Folgen Sie den Anweisungen des Installationsassistenten.

Während des Installationsvorgangs können Sie auswählen, in welchen Anwendungen das Plug-in installiert wird. Nach erfolgreicher Installation steht in diesen Anwendungen ein neues Menü von Netviewer zur Verfügung.

Plug-ins verwenden

Angenommen Sie arbeiten in einer der unterstützten Anwendungen (z.B. Microsoft PowerPoint) und möchten spontan eine Netviewer-Sitzung starten oder an einer gestarteten Sitzung teilnehmen:

- Zum Starten des Beraterprogramms klicken Sie auf das Netviewer Icon in der geöffneten Anwendung oder wählen Sie im Menü *Netviewer Support* den Befehl *Netviewer Support starten*.

- Zum Starten des Teilnehmerprogramms wählen Sie den Befehl *An einer Support Sitzung teilnehmen*.

Der weitere Sitzungsaufbau ist im Kapitel „Sitzungsaufbau mit Netviewer“ ab S. 8 beschrieben.

Plug-ins deinstallieren

Sie können die Plug-ins jederzeit über die Windows Systemsteuerung wieder deinstallieren:

1. Öffnen Sie über *Start* | *Systemsteuerung* | *Software* den Windows Dialog *Software*.
2. Markieren Sie den Eintrag *Netviewer Support* und klicken Sie auf *Entfernen*. Die Plug-ins werden nun deinstalliert.
3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, starten Sie den Computer neu, um die Deinstallation abzuschließen.

VeriSign-Zertifikat prüfen

Die Netviewer Programme sind mit dem VeriSign-Zertifikat signiert, welches die Echtheit des Programms bestätigt. Sie können die Signatur jederzeit über die Dateieigenschaften einsehen und sich versichern, dass Sie ein Originalprogramm von Netviewer verwenden.

1. Öffnen Sie das Kontextmenü der Datei mit einem Rechtsklick auf die .exe-Datei.
2. Wählen Sie *Eigenschaften*.
3. Wechseln Sie auf den Reiter *Digitale Signaturen*.
4. Wählen Sie in der Auswahlliste das Netviewer-Zertifikat aus und klicken Sie auf *Details*. In den Details können Sie die Gültigkeit des VeriSign-Zertifikats prüfen.

Sitzungsaufbau mit Netviewer

Kurz gefasst

1. Das Beraterprogramm starten
2. Die Anmeldedaten eingeben
3. Im Startdialog auf *Sitzung starten* klicken
4. Die Sitzungsnummer an den Teilnehmer übermitteln
5. Der Teilnehmer startet das Teilnehmerprogramm
6. Der Teilnehmer gibt die Sitzungsnummer ein und bestätigt
7. Die Netviewer-Sitzung ist gestartet.

Sitzungsaufbau im Detail

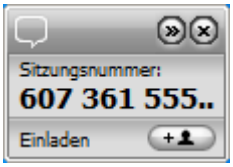
Zum Starten einer Netviewer-Sitzung benötigen Berater und Teilnehmer Zugang zum Netviewer Support Berater- bzw. Teilnehmerprogramm.

1. Als Berater starten Sie zunächst das Netviewer Support Beraterprogramm (Netviewer_Support.exe).
2. Geben Sie im Dialog Login Ihre Benutzerdaten (E-Mail-Adresse und Passwort) ein, die Sie bei Ihrer Registrierung im MyNetviewer Kundeportal definiert haben.

Wählen Sie im Login-Dialog die Option *Login-Daten speichern*, um E-Mail-Adresse und Passwort lokal auf Ihrem Computer zu speichern. Beim nächsten Start von Netviewer sind E-Mail-Adresse und Passwort im Login bereits ausgefüllt und Sie müssen nur noch mit *OK* bestätigen. Wenn Sie die Option verwenden, sollten Sie sicherstellen, dass keine unbefugte Person Zugriff auf Ihren Computer und damit auf Netviewer erhält.

Nach dem Login öffnet sich der Startdialog, in welchem Sie die Sitzung starten können und Zugriff auf die administrativen Werkzeuge für Netviewer haben.

3. Klicken Sie auf *Sitzung starten*, um die Netviewer-Sitzung zu initiieren.



- Rechts im Bildschirm erscheint nun das Netviewer Mini-Panel mit der neunstelligen Sitzungsnummer.

Die Sitzungsnummer dient der korrekten Vermittlung von Berater und Teilnehmer.

4. Der Teilnehmer startet nun das Netviewer Teilnehmerprogramm (z.B. per Download von Ihrer Webseite oder www.netviewer.com).

Abhängig davon, welchen Browser der Teilnehmer verwendet, kann er das Teilnehmerprogramm beim Download direkt starten (Internet Explorer) oder er muss es zunächst lokal speichern und dann ausführen.

Zum schnelleren starten des Programms steht Ihnen im MyNetviewer Kundenportal das Plugin Netviewer QuickStart zur Verfügung.

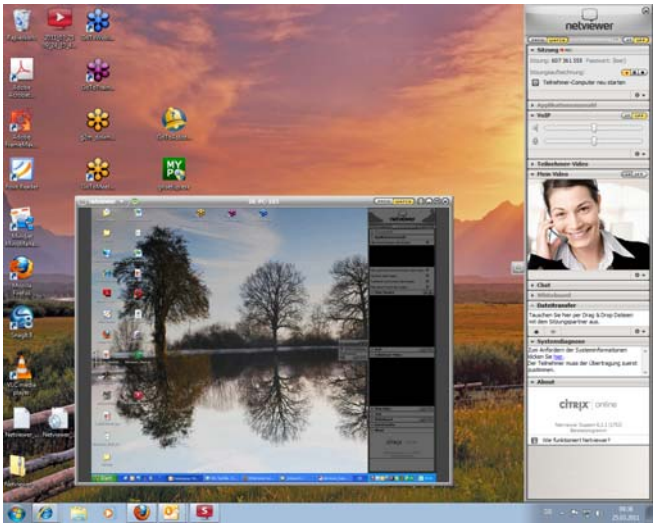
5. Geben Sie dem Teilnehmer telefonisch die Sitzungsnummer durch. Wenn Sie den Sitzungsplaner verwenden, können Sie auch im Voraus eine E-Mail-Einladung mit den Sitzungsdaten versenden.

Der Teilnehmer gibt die Sitzungsnummer im Login-Dialog ein und bestätigt die Eingabe.

Wenn Sie bei einer geplanten Sitzung ein Sitzungspasswort definiert haben, muss der Teilnehmer dieses in einem weiteren Dialog eingeben.

Netviewer stellt nun die Verbindung zwischen Berater und Teilnehmer her. Sobald die Verbindung besteht und der Teilnehmer der Übertragung seines Bildschirms zugestimmt hat, sehen Sie im grau umrahmten Netviewer-Fenster den Bildschirminhalt des Teilnehmers.

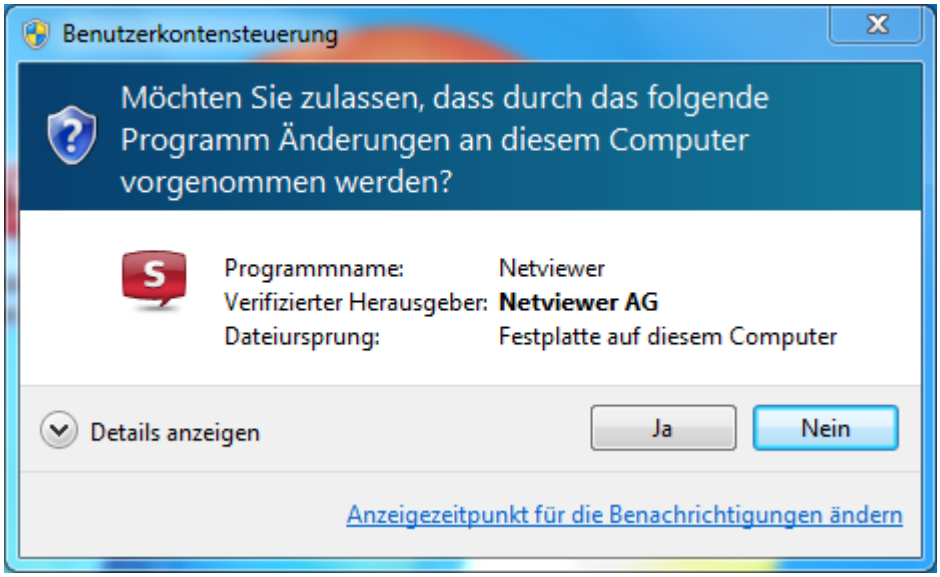
Den erfolgreichen Verbindungsaufbau erkennen Sie am grauen Clip, mit dem Sie das Control Panel ausklappen.



Beim Teilnehmer erscheint das Mini-Panel, das wichtige Sitzungsfunktionen bereit hält. Mit einem Klick auf das Mini-Panel kann er das Control Panel ausklappen.

Wenn Sie Netviewer auf einem Computer mit Windows Vista / Windows 7 verwenden, erscheint bei jedem Programmstart der Dialog der Benutzerkontensteuerung (engl. User Account Control (UAC). Wenn Sie als Administrator auf dem Computer angemeldet sind oder über das Administratorpasswort verfügen, können Sie Netviewer mit Administrator-Berechtigungen starten. Klicken Sie dazu im UAC-Dialog auf „Ja“. In diesem Fall kann Ihr Sitzungspartner Ihren Computer uneingeschränkt fernsteuern (auch den UAC-Dialog), wenn Sie ihm das Fernsteuerungsrecht erteilen.

Sie können Netviewer auch ohne Administrator-Berechtigungen starten, z.B. indem Sie den UAC-Dialog mit „Nein“ verlassen oder kein Administrator-Passwort eingeben. In diesem Fall kann Ihr Sitzungspartner Ihren Rechner nur eingeschränkt fernsteuern. Bereiche oder Dialoge, die durch die Benutzerkontensteuerung geschützt sind, können nicht ferngesteuert werden.



Benutzeroberfläche

Beim Berater

Der Startdialog

Der Startdialog erscheint beim Berater nach dem Login ins Beraterprogramm. Über den Startdialog kann der Berater Sitzungen initiieren und zentrale administrative Werkzeuge öffnen.

Der Startdialog ist nur vor dem Start einer Netviewer-Sitzung zugänglich.

Sitzung starten	Eine Netviewer-Sitzung mit allen verfügbaren Funktionen starten
Einstellungen	Pfad zum MyNetviewer Kundenportal, wo Sie Ihre Lizenzen verwalten, Profile und Benutzer anlegen, bearbeiten und löschen können.
Geplante Sitzungen (Heute)	Unter Geplante Sitzungen (heute) sind die für den heutigen Tag im Sitzungsplaner eingetragenen Termine sichtbar. Mit einem Klick auf den Termin starten Sie die Sitzung.
Sitzungsplaner	Den Sitzungsplaner öffnen, um Termine für Netviewer-Sitzungen anzulegen, zu bearbeiten oder zu löschen
Wie funktioniert Netviewer?	Die Netviewer Hilfe-Seite im Webbrowser öffnen
Beenden	Netviewer beenden

Bei beiden Sitzungspartnern

Das Control Panel

Das ein- und ausklappbare Control Panel mit dem Clip bzw. dem Mini-Panel steht beiden Sitzungspartnern zur Verfügung. Es bietet Zugriff auf verschiedene Funktionen wie Dateitransfer, Sprach- oder Videoübertragung und ist unterteilt in so genannte Schubladen.

Das Control Panel des Beraters bietet zusätzlich verschiedene administrative Funktionen zur Durchführung der Sitzung, über die der Teilnehmer nicht verfügt.

Control Panel auf- und zuklappen

- Klicken Sie auf den Clip bzw. das Mini-Panel, um das Control Panel auf- oder zuzuklappen.

Mit der Tastenkombination [Windows-Taste] + [N] klappen Sie auf Ihrem lokalen Rechner das Control Panel auf oder zu.

Auch wenn das Control Panel zugeklappt ist, erkennen Sie am Clip (dem kleinen grauen Griff am Bildschirmrand im Watch-Modus) bzw. am Mini-Panel (im Show-Modus) immer, dass die Sitzung gerade läuft.

So können Sie sich voll auf die Anwendung konzentrieren, die Sie gerade bearbeiten, und haben trotzdem immer Zugriff auf das Control Panel.

Häufig verdeckt das Control Panel die Schaltflächen zum Minimieren, Verkleinern und Schließen eines darunter liegenden Fensters. Wenn Sie die Maus jedoch in die rechte obere Ecke bewegen, rutscht das Control Panel nach unten, so dass Sie die Schaltflächen bedienen können.

Control Panel verschieben

Das Control Panel lässt sich am rechten oder am linken Bildschirmrand positionieren.

1. Öffnen Sie mit einem Rechtsklick auf das Netviewer Icon im System Tray oder auf das Mini-Panel das Kontextmenü.
2. Wählen Sie *Panel von links* bzw. *Panel von rechts*.

Im oberen Bereich des Control Panel stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

	Das Control Panel zuklappen.
	In den Show-Modus bzw. in den Watch-Modus wechseln. Die aktuelle Blickrichtung ist gelb markiert.
	Die Fernsteuerung für den Sitzungspartner aktivieren bzw. deaktivieren (im Show-Modus) oder die Fernsteuerung beim Teilnehmer anfordern (Berater im Watch-Modus). Der aktuelle Zustand ist gelb markiert. Die Sicherheitstaste ([F11], abhängig von Ihrer Konfiguration) ermöglicht das sofortige Deaktivieren der Fernsteuerung.

Die Schubladen im Control Panel

Die folgende Übersicht zeigt alle für das Control Panel verfügbaren Schubladen. Welche Schubladen Ihnen tatsächlich zur Verfügung stehen, ist abhängig von dem verwendeten Profil und den Sitzungseinstellungen.

- Zum Auf- oder Zuklappen einer Schublade klicken Sie auf deren Titelleiste.

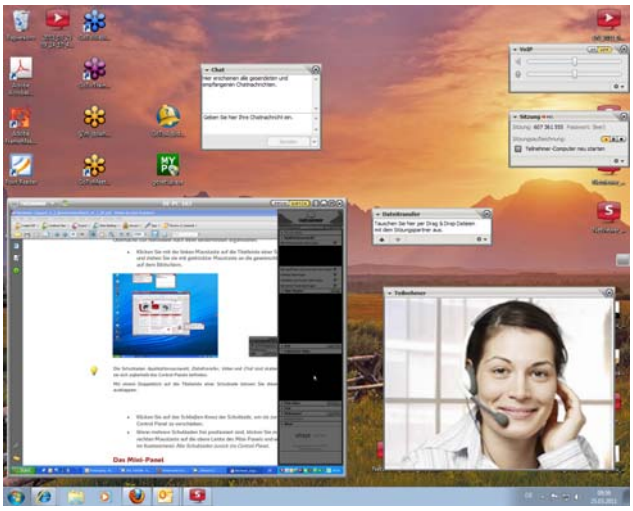
Weitere Informationen zu den Schubladen finden Sie in den Abschnitten „Funktionen für den Berater“ und „Funktionen für beide Sitzungspartner“ ab Seite 21.

Sitzung (nur auf Beraterseite)	Auf die Sitzungsdaten und die Sitzungseinstellungen zugreifen, sehen, dass die Sitzung aufgezeichnet wird und die Sitzungsaufzeichnung steuern, den Teilnehmer-Computer neu starten und Zugriffsrechte auf dem Teilnehmer-Computer erweitern.
Applikationsauswahl	Im Show-Modus festlegen, welche Anwendungen und Bildschirmelemente an den Sitzungspartner übertragen werden.
Mein Monitor	Die Übertragung des Bildschirms an den Sitzungspartner prüfen. Über das Kontextmenü (Rechtsklick) die übertragene Farbtiefe und damit die Übertragungsgeschwindigkeit und -qualität wählen.
VoIP	Die Sprachübertragung per Voice over IP aktivieren und justieren.
Teilnehmer-Video	Das Videobild des Sitzungspartners sehen.
Mein Video	Das eigene Videobild sehen und die Übertragung an den Sitzungspartner aktivieren.
Chat	Per Textnachricht mit dem Sitzungspartner kommunizieren.
Whiteboard	Whiteboard-Funktion zum Zeichnen und Markieren auf dem Bildschirm.
Dateitransfer	Dateien während der Sitzung austauschen, entweder mithilfe der Schaltflächen oder einfach per Drag & Drop.
Systemdiagnose (nur auf Beraterseite)	Technische Informationen zum System des Teilnehmers abfragen, z.B. Betriebssystem, Hardware, Internet-Anbindung.
About	Informiert über die verwendete Netviewer-Variante, die Version und die Vertragsnummer, und bietet den Link zur Online-Hilfe.

Schubladen frei positionieren (Floating Windows)

Die Schubladen des Control Panels lassen sich per Drag & Drop aus dem Control Panel herausziehen und frei auf dem Bildschirm positionieren. So können Sie die Oberfläche von Netviewer nach Ihren Bedürfnissen organisieren.

- Klicken Sie mit der linken Maustaste auf die Titelleiste einer Schublade und ziehen Sie sie mit gedrückter Maustaste an die gewünschte Position auf dem Bildschirm.



Die Schubladen *Applikationsauswahl*, *Dateitransfer*, *Video* und *Chat* sind skalierbar, wenn sie sich außerhalb des Control Panels befinden.

Mit einem Doppelklick auf die Titelleiste einer Schublade können Sie diese ein- und ausklappen.

- Klicken Sie auf das Schließen-Kreuz der Schublade, um sie zurück ins Control Panel zu verschieben.
- Wenn mehrere Schubladen frei positioniert sind, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die obere Leiste des Mini-Panels und wählen Sie im Kontextmenü *Alle Schubladen zurück ins Control Panel*.

Das Mini-Panel

Das Mini-Panel zeigt dem Berater, bevor der Teilnehmer in die Sitzung eingetreten ist, die Sitzungsnummer an und bietet die Möglichkeit, eine E-Mail-Einladung zu versenden. Skype-Nutzer können über den Einladungs-Button Personen aus ihrer Kontaktliste über Skype einladen.

Sobald sich beide Sitzungspartner in der Sitzung befinden, bietet das Mini-Panel dem Sitzungspartner im Show-Modus die folgenden Grundfunktionen:

- Blickrichtung ändern
- Fernsteuerung aktivieren/deaktivieren
- Control Panel ein- und ausklappen

Das Mini-Panel signalisiert: Ihr Sitzungspartner schaut gerade auf Ihren Bildschirm. Es befindet sich immer im Vordergrund, solange Sie Ihren Bildschirm zeigen, und kann nicht durch Fenster oder Dialoge verdeckt werden.

Mini-Panel positionieren

Das Mini-Panel lässt sich frei vom Control Panel positionieren.

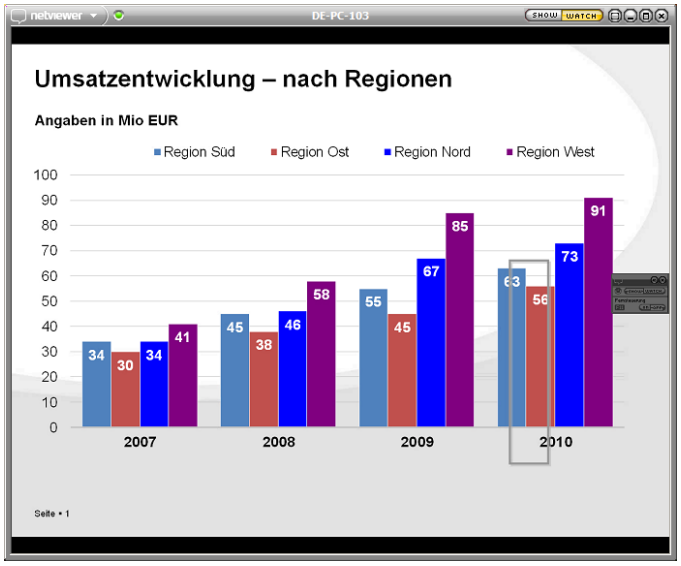
1. Reißen Sie das Mini-Panel ab, indem Sie auf die graue Leiste klicken und es mit gedrückter Maustaste vom Control Panel wegziehen.
2. Positionieren Sie das Mini-Panel wie gewünscht.

- Zum Andocken ziehen Sie das Mini-Panel einfach wieder an das Control Panel heran.

	Das Control Panel aufklappen bzw. zuklappen.
	Die Netviewer-Sitzung beenden.
	Den Fortschritt der Übertragung zum Sitzungspartner prüfen. Grün gefüllt - Bildschirmübertragung vollständig und in maximaler Qualität Weiß-gestreift - Bildschirmübertragung in reduzierter Farbtiefe/Qualität Grau - Bildschirmübertragung noch unvollständig
	In den Show-Modus bzw. in den Watch-Modus wechseln. Die aktuelle Blickrichtung ist gelb markiert.
	Die Fernsteuerung für den Sitzungspartner aktivieren bzw. deaktivieren (im Show-Modus) oder die Fernsteuerung beim Teilnehmer anfordern (Berater im Watch-Modus). Der aktuelle Zustand ist gelb markiert.
	Informiert über die Sicherheitstaste zum sofortigen Deaktivieren der Fernsteuerung (standardmäßig [F11]).

Das Netviewer-Fenster

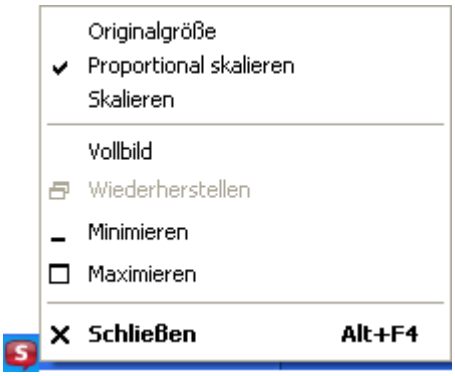
Das Netviewer-Fenster zeigt Ihnen im Watch-Modus den Bildschirminhalt des Gegenübers. Das Netviewer-Fenster lässt sich bedienen wie ein normales Windows-Fenster, bietet jedoch zusätzliche Funktionen für Ihre Netviewer-Sitzung.



	Das Netviewer-Menü bietet Funktionen zum Anpassen der Darstellung im Netviewer-Fenster (s. Seite 49).
	Übertragungsfortschritt des Bildschirms prüfen (s. Seite 17).
	Sie haben gerade das Fernsteuerungsrecht.
	Sie haben gerade das Recht zum Dateitransfer per Drag & Drop (s. Seite 44).
	In den Show-Modus bzw. in den Watch-Modus wechseln. Die aktuelle Blickrichtung ist gelb markiert.
	In den Vollbildmodus umschalten.
	Das Netviewer-Fenster in die Taskleiste minimieren.
	Das Netviewer-Fenster verkleinern/maximieren.
	Die Netviewer-Sitzung beenden.

Netviewer-Fenster in der Taskleiste

Netviewer ist als Task in der Windows-Taskleiste sichtbar. Im Kontextmenü der Task, das Sie mit einem Rechtsklick darauf öffnen, stehen Ihnen im Watch-Modus verschiedene Funktionen zur Darstellung von Netviewer zur Verfügung.



Das Netviewer-Icon im System Tray

Das Netviewer Icon im System Tray signalisiert, dass Netviewer Support gerade an Ihrem Computer verwendet wird.

Mit einem Rechtsklick auf das Icon öffnen Sie das Kontextmenü, welches Funktionen zur Steuerung des Control Panels und zum Schließen von Netviewer anbietet.

Funktionen für den Berater

Der Berater hat die Aufgabe, eine Netviewer-Sitzung organisatorisch vorzubereiten und während der Sitzung die leitende Rolle zu übernehmen. Dazu stehen ihm verschiedene administrative Funktionen zur Verfügung.

Sitzungsplaner

Mit dem Modul Sitzungsplaner planen und verwalten Sie Termine für Netviewer-Sitzungen.

10:30 Controlling-Meeting

Die Netviewer-Termine, die Sie für den aktuellen Tag eingetragen haben, erscheinen im Startdialog und lassen sich mit einem Mausklick sofort starten.

Welche Vorteile bringt der Sitzungsplaner?

- Sie können Ihre Netviewer-Sitzungen besser vorbereiten, z.B. mit Datum, Uhrzeit und Profil.
- Sie können Sitzungseinladungen komfortabel im Voraus per E-Mail versenden.
- Sie sind immer über Ihre aktuellen und geplanten Netviewer-Temine informiert.

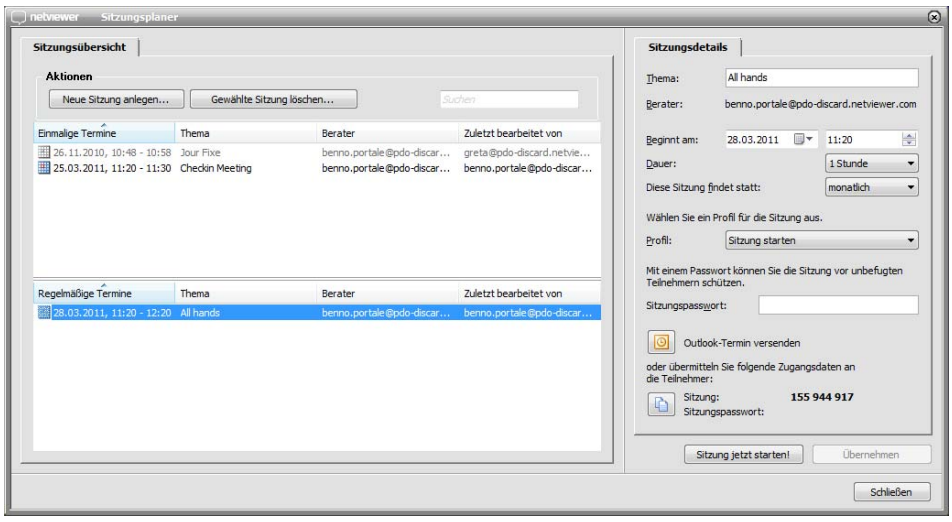
Sitzungsplaner öffnen

- Klicken Sie im Startdialog auf *Sitzungsplaner*.

Oberfläche des Sitzungsplaners

Im linken Bereich des Sitzungsplaners sehen Sie unter *Einmalige Termine* und *Regelmäßige Termine* die bereits angelegten Sitzungstermine. Falls noch keine Termine vorhanden sind, haben Sie über *Neue Sitzung anlegen* die Möglichkeit, eine neue Sitzung zu planen.

Im rechten Teil finden Sie die Daten des links markierten Sitzungstermins.



Neue Sitzung planen

1. Klicken Sie auf den Button *Neue Sitzung anlegen...*.
2. Geben Sie ein Thema für die Sitzung ein.
3. Geben Sie den Beginn und die Dauer der Sitzung an.
4. Wählen Sie aus, ob die Sitzung einmalig, täglich, wöchentlich oder monatlich stattfindet.

Optionale Angaben:

- *Profil*: Über die Auswahl eines Profils können Sie die Sitzung mit individuellen Einstellungen starten. Profile legen Sie in der Provilverwaltung im MyNetviewer Kundenportal an (s. Seite 74).
- *Sitzungspasswort*: Optional können Sie die Sitzung mit einem Sitzungspasswort vor unbefugtem Zugriff schützen.
- Weitere Informationen zur integrierten Einladungsfunktion erhalten Sie auf Seite 22.
- Mit dem Button *Zugangsdaten in die Zwischenablage kopieren* kopieren Sie die Sitzungsnummer und ggf. das Sitzungspasswort in die Windows-Zwischenablage.

5. Klicken Sie auf *Übernehmen*. Der Sitzungstermin erscheint nun unter *Einmalige Termine* bzw. *Regelmäßige Termine*.

Sie können jede Sitzung im Sitzungsplaner unabhängig vom geplanten Beginn auch direkt starten mit einem Mausklick auf *Sitzung jetzt starten*.

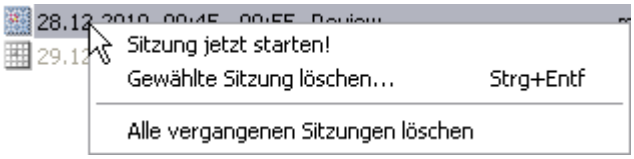
Überbuchungswarnung

Im Falle einer Überbuchung, d.h. es wurden mehr parallele Sitzungen geplant als Lizenzen verfügbar sind für diesen Vertrag, erscheint eine Überbuchungswarnung. Wenn Sie die Warnung ignorieren, wird die Sitzung zwar angelegt, diese kann aber zum geplanten Zeitpunkt nicht gestartet werden falls die anderen parallel geplanten Sitzungen bereits begonnen haben.

Sitzungstermine löschen

Sie können entweder einen einzelnen oder alle in der Vergangenheit liegende Sitzungen löschen.

- Um einen einzelnen Sitzungstermin zu löschen, öffnen Sie mit einem Rechtsklick auf den Termin das Kontextmenü und wählen *Gewählte Sitzung löschen...*
- Um alle in der Vergangenheit liegenden Sitzungstermine zu löschen, wählen Sie im Kontextmenü *Alle vergangenen Sitzungen löschen*.

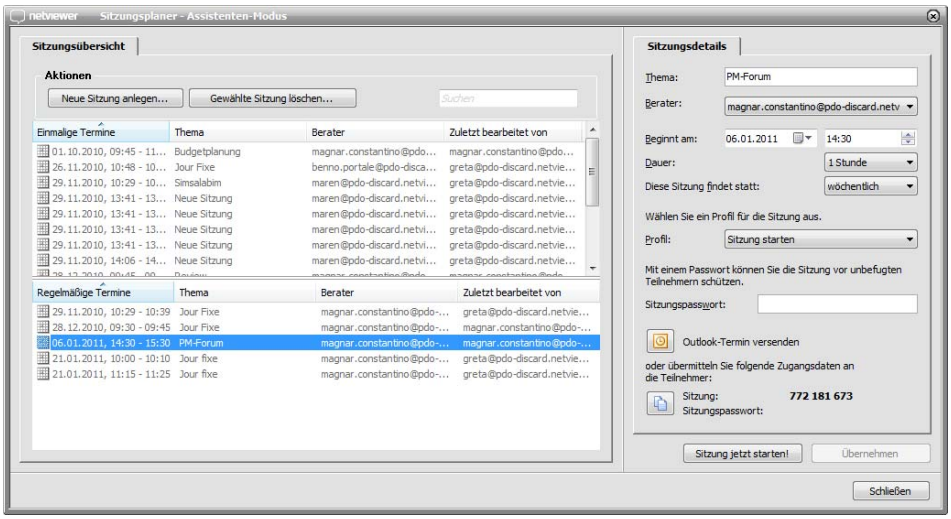


Sitzungsplaner im Assistenten-Modus

Sofern der Benutzer über die Rolle „Assistent“ verfügt, kann er Sitzungen für andere Benutzer planen. Wenn er Netviewer Meet startet und den Sitzungsplaner im Startdialog aufruft, wird der Sitzungsplaner im Assistenten-Modus geöffnet.

Die Rolle „Assistent“ ist einem bestimmten Netviewer Meet Vertrag zugehörig und erlaubt das Anlegen und Bearbeiten von Sitzungen, die mit Lizenzen und Benutzern dieses Vertrages durchgeführt werden sollen.

Oberfläche des Sitzungsplaners im Assistenten-Modus



Neue Sitzung planen

1. Klicken Sie auf den Button *Neue Sitzung anlegen...*
2. Geben Sie ein Thema für die Sitzung ein.
3. Wählen Sie den Berater aus, der die Sitzung durchführen wird.
4. Geben Sie den Beginn und die Dauer der Sitzung an.
5. Wählen Sie aus, ob die Sitzung einmalig, täglich, wöchentlich oder monatlich stattfindet.

Der Benutzer mit der Rolle „Assistent“ belegt dauerhaft eine der verfügbaren Lizenzen.

Die integrierte Einladungsfunktion

Den Teilnehmer, mit dem Sie eine Sitzung durchführen möchten, können Sie direkt aus Netviewer heraus per E-Mail einladen.

Netviewer verfügt dazu über eine Schnittstelle zu Ihrem Standard-Mail-Programm. Netviewer unterstützt grundsätzlich alle E-Mail-Programme.

Das Versenden eines Termins per E-Mail, der automatisch in den Kalender des Empfängers eingetragen wird, ist bei Nutzung der folgenden E-Mail-Programme auf Teilnehmer- und Beraterseite möglich:

- Microsoft Outlook
- Lotus Notes

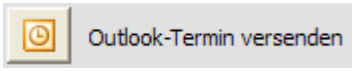
Einladungen können Sie im Voraus bei der Planung der Sitzung versenden oder direkt bei bereits gestarteter Sitzung.

Die Einladung enthält einen bearbeitbaren Standardtext, der die Sitzungsnummer und üblicherweise den Link auf das Teilnehmerprogramm beinhaltet. So erhält der Teilnehmer alle notwendigen Informationen, um ohne Umwege der Sitzung beitreten zu können.

Um eine sichere Übertragung der Sitzungsnummer zu gewährleisten, empfehlen wir, die E-Mails verschlüsselt zu versenden. Die Möglichkeiten zur Verschlüsselung entnehmen Sie bitte der Hilfe Ihres E-Mail-Programms.

Über den Sitzungsplaner einladen

Wenn Sie Ihre Netviewer-Sitzungen mit dem Sitzungsplaner vorbereiten und planen, können Sie im Voraus eine Einladung an den Teilnehmer versenden. So hat der Teilnehmer die Möglichkeit, die Sitzung entsprechend einzuplanen und verfügt frühzeitig über die zum Starten der Sitzung benötigten Informationen.



1. Öffnen Sie den *Sitzungsplaner* über den Startdialog und planen Sie wie gewohnt eine Sitzung.
2. Klicken Sie auf den Einladungs-Button. Netviewer versucht nun, auf Ihr E-Mail-Programm zuzugreifen. Gegebenenfalls erscheint eine Abfrage vom E-Mail-Programm, die eine Bestätigung erfordert.

Wenn Sie Microsoft Outlook oder Lotus Notes verwenden:

3. Der zu versendende Termin wird nun in Microsoft Outlook/Lotus Notes geöffnet. Geben Sie den Empfänger des Termins ein und fügen Sie die benötigten Informationen, z.B. Anlagen, hinzu.
4. Versenden Sie den Termin.

Wenn der Empfänger ein anderes E-Mail-Programm verwendet, wird der Termin automatisch in eine normale E-Mail umgewandelt.

Wenn Sie ein anderes E-Mail-Programm verwenden:

3. Die zu versendende E-Mail wird nun in Ihrem E-Mail-Programm geöffnet. Geben Sie den Empfänger der E-Mail ein und fügen Sie die benötigten Informationen, z.B. Anlagen, hinzu.
3. Versenden Sie die E-Mail.

Wenn Sie Ihre Sitzungen mit der Einladungsfunktion im Sitzungsplaner organisieren und die VoIP-Funktion nutzen, wird der Telefonanruf vor der Sitzung überflüssig. Zum vereinbarten Zeitpunkt treffen sich beide Sitzungspartner direkt in der Sitzung und kommunizieren per integrierte VoIP-Funktion miteinander.

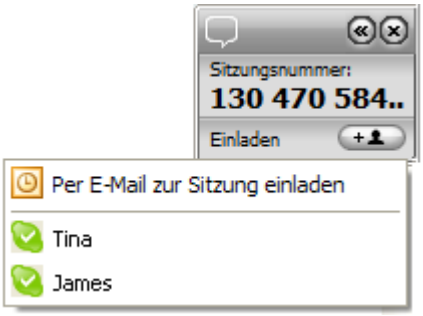
Bei gestarteter Sitzung einladen

So gehen Sie vor, wenn Sie einen Teilnehmer spontan zu einer bereits gestarteten Sitzung einladen oder ihm auf schnellem Weg die Sitzungsdaten zukommen lassen möchten.

1. Klicken Sie, nachdem Sie die Sitzung als Berater gestartet haben, im Mini-Panel auf den Einladungs-Button. Netviewer versucht nun, auf Ihr E-Mail-Programm zuzugreifen. Gegebenenfalls erscheint eine Abfrage vom E-Mail-Programm, die eine Bestätigung erfordert.
2. Die zu versendende E-Mail wird nun in Ihrem E-Mail-Programm geöffnet. Geben Sie den Empfänger der E-Mail ein und fügen Sie die benötigten Informationen, z.B. Anlagen, hinzu.
3. Versenden Sie die E-Mail.

Skype-Kontakt einladen

Wenn Sie Skype nutzen, können Sie bei bereits gestarteter Sitzung Personen aus Ihrer Skype-Kontaktliste, die gerade online sind, einladen.



1. Klicken Sie, nachdem Sie die Sitzung als Berater gestartet haben, im Mini-Panel auf den Einladungs-Button.
2. Klicken Sie im Kontextmenü des Einladungs-Buttons auf den Skype-Kontakt, den Sie zu der Sitzung einladen möchten. Das Instant Messaging-Fenster von Skype öffnet sich. Hier können Sie nun die bereits vordefinierte Sofortnachricht mit dem Link auf das Teilnehmerprogramm an den ausgewählten Kontakt senden.
3. Klicken Sie auf den *Senden*-Button im Instant Messaging-Fenster von Skype.

Sitzungen planen mit dem Outlook Planungs-Plugin

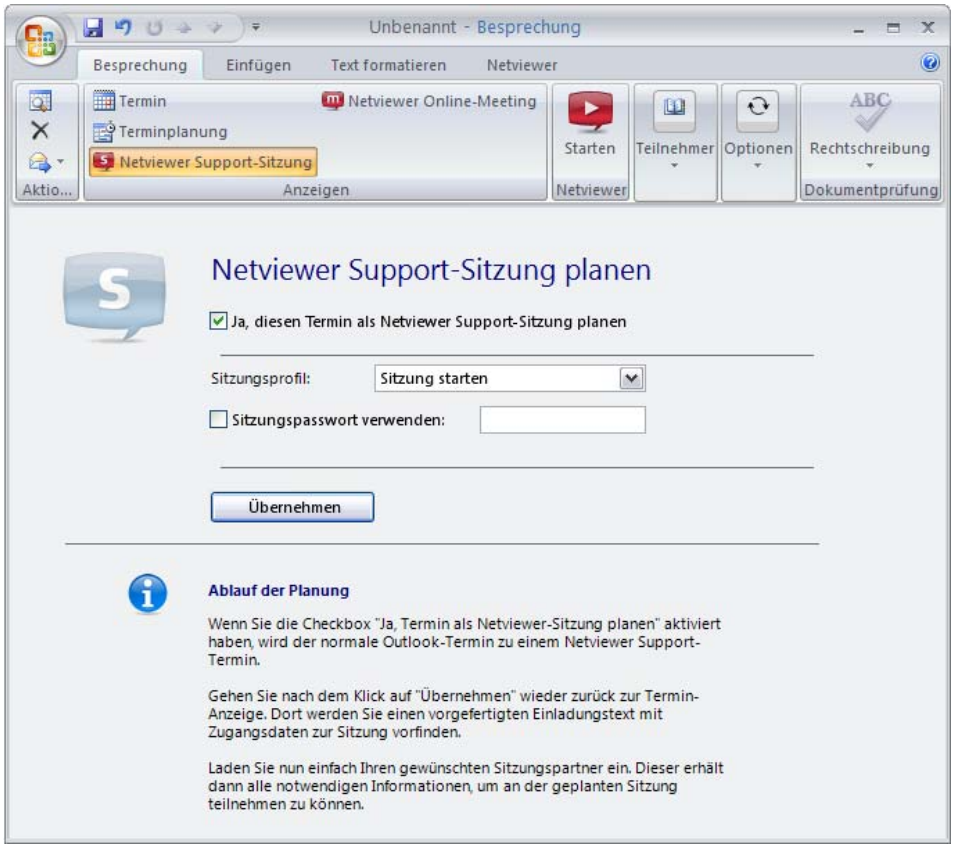
Wenn Sie das erweiterte Netviewer-Plugin für Microsoft Outlook (siehe Kapitel „Die Netviewer Plug-ins“ ab Seite 6) installiert haben, können Sie zusätzliche Funktionen zur Terminplanung direkt aus Outlook heraus nutzen.

Sie können Outlook-Termine direkt bei der Terminplanung als Netviewer-Meeting kennzeichnen. Die Einladung zu dem Termin, die der Berater an den Teilnehmer versendet, enthält dann einen direkten Link auf das Teilnehmerprogramm. Der Termin wird bei beiden im Outlook-Kalender eingetragen.

Netviewer-Sitzung in Outlook planen

1. Klicken Sie in Outlook auf den Eintrag *Netviewer Support-Sitzung planen*.
2. Geben Sie, wenn Sie dazu aufgefordert werden, Ihre Netviewer Anmeldedaten ein.

➢ Das Outlook Termin-Fenster öffnet sich.



3. Im Register *Netviewer Support*/Netviewer Support-Sitzung** des Termins setzen Sie die Option *Ja, diesen Termin als Netviewer Support-Sitzung planen*.
4. Wählen Sie gegebenenfalls ein anderes Profil für die Sitzung aus.
5. Definieren Sie bei Bedarf ein Sitzungspasswort.
6. Klicken Sie auf *Übernehmen*.

7. Im Register *Termin* erscheint automatisch der Netviewer Einladungstext mit dem Download-Link für das Teilnehmerprogramm.
8. Geben Sie im Register *Termin* wie gewohnt die Eckdaten des Termins an und versenden Sie den Termin. Der Termin wird in Ihrem und dem Kalender des Teilnehmers eingetragen (nach Annahme des Termins).

Netviewer-Sitzung aus Outlook-Termin starten

Als Berater starten Sie die Netviewer-Sitzung zum geplanten Zeitpunkt aus dem Outlook-Termin heraus.

1. Öffnen Sie den Outlook-Termin.
2. Im Register *Netviewer Support*/Netviewer Support-Sitzung*** klicken Sie auf *Support-Sitzung starten*/Starten**.*

➢ Das Beraterprogramm wird nun gestartet.

3. Sie gelangen nun sofort in die Sitzung und warten, bis der Teilnehmer eingetreten ist.

Outlook-Termin mit Netviewer-Sitzung auf Teilnehmerseite

- Der Teilnehmer öffnet den Outlook-Termin und klickt auf den Link im Einladungstext. Das Teilnehmerprogramm startet und der Teilnehmer tritt direkt in die Sitzung ein.

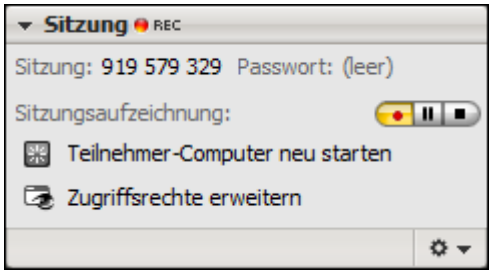
* Microsoft Outlook 2003

** ab Microsoft Outlook 2007

Die Schublade Sitzung

Die Schublade *Sitzung* im Control Panel bietet Ihnen als Berater folgende Informationen und Funktionen:

- *Rec:* Die Sitzung wird aufgezeichnet
- *Sitzungsnummer*, die die Sitzung eindeutig identifiziert und die der Teilnehmer zum Eintritt in die Sitzung benötigt
- *Sitzungspasswort* (optional), das der Teilnehmer zum Eintritt in die Sitzung benötigt
- *Sitzungsaufzeichnung* steuern
- *Teilnehmer-Computer neu starten*
- *Zugriffsrechte erweitern*

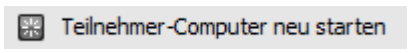


Das Sitzungspasswort setzen und die Sitzungseinstellungen öffnen können Sie alternativ auch über das Menü, das sich mit einem Mausklick auf das Icon unten rechts öffnet.

Teilnehmer-Computer neu starten

Vom Beraterprogramm aus können Sie den Teilnehmer-Computer neu starten (z.B. nach einer Software-Installation). Nach dem Neustart des Teilnehmer-Computers baut Netviewer die Sitzung automatisch wieder auf.

1. Klicken Sie auf den Button bei *Teilnehmer-Computer neu starten* in der Schublade *Sitzung* und bestätigen Sie den darauf folgenden Abfragedialog mit *OK*.



2. Beim Teilnehmer erscheint ein Abfragedialog, in dem er dem Neustart seines Computers und dem Wiederaufbau der Netviewer-Sitzung zustimmen muss. Bestätigt der Teilnehmer mit *OK*, wird sein Computer heruntergefahren und neu gestartet.
3. Das Beraterprogramm wird ebenfalls beendet und neu gestartet.
4. Geben Sie Ihre Anmeldedaten an. Das Beraterprogramm wartet nun, bis das Teilnehmerprogramm auf dem Teilnehmer-Computer wieder verfügbar ist.

➢ Sobald der Teilnehmer im Betriebssystem angemeldet ist, wird die Netviewer-Sitzung wieder aufgebaut.

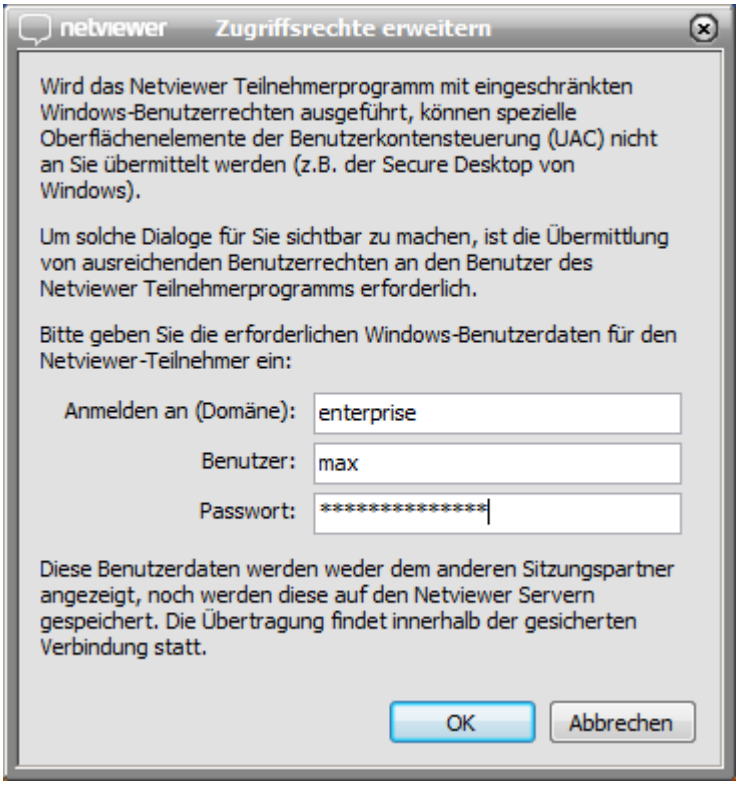
Zugriffsrechte erweitern

Sobald auf dem Teilnehmer-Computer eine Aktivität durchgeführt werden soll, die mehr Rechte erfordert als dem Teilnehmer im Moment zur Verfügung stehen, wird ab Windows Vista der Secure Desktop Modus aktiviert. In diesem Modus wird auf dem Teilnehmer-Computer ein Dialog der Benutzerkontensteuerung (User Account Control, UAC) angezeigt und alle übrigen Anwendungen werden abgedunkelt. Dabei werden bestimmte Oberflächenelemente der Benutzerkontensteuerung nicht an den Netviewer Berater übermittelt und dieser kann diese UAC-Dialoge folglich nicht bedienen. Damit diese Dialoge dem Berater angezeigt werden und er diese fernsteuern kann, muss der Berater dem Teilnehmerprogramm schon zu Beginn der Netviewer-Sitzung für die Sichtbarkeit und Bedienung der UAC-Dialoge ausreichende Benutzerrechte übertragen.

Benutzerrechte übertragen

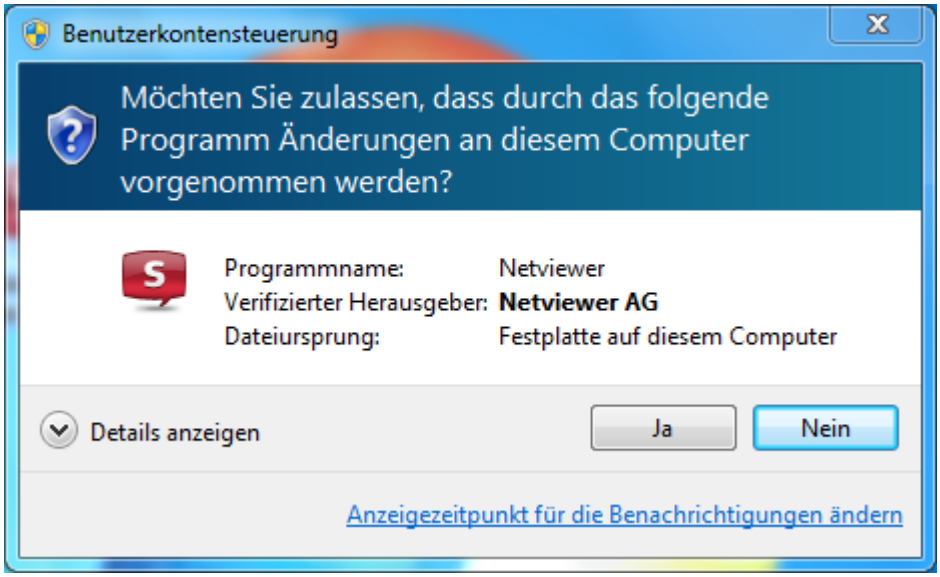
1. Klicken Sie auf das Icon vor *Zugriffsrechte erweitern* in der Schublade *Sitzung*.

➢ Ein Dialog öffnet sich.



2. Geben Sie alternative Benutzerdaten mit erweiterten Berechtigungen ein.
3. Klicken Sie *OK*.

4. Auf dem Teilnehmer-Computer erscheint eine Abfrage der Windows Benutzerkontensteuerung, die der Teilnehmer bestätigen muss.



5. Im weiteren Verlauf der Sitzung kann der Berater alle Dialoge sehen und bedienen.

Die Funktion *Zugriffsrechte erweitern* und die dabei an das Teilnehmerprogramm übertragenen, erweiterten Berechtigungen ermöglichen nur die Anzeige und Bedienung der Dialoge und sind lediglich für die laufende Netviewer-Sitzung gültig, d.h. die Benutzerrechte des Benutzers am Teilnehmer-Computer bleiben unverändert.

Sitzungseinstellungen

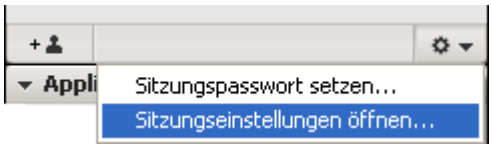
Die Funktion Sitzungseinstellungen bietet dem Berater während einer Sitzung hilfreiche Funktionen.

In den Sitzungseinstellungen können Sie bestimmte Standardeinstellungen von Netviewer für die laufende Sitzung temporär ändern.

Dauerhafte Sitzungseinstellungen in Form von Profilen können Netviewer Portal konfiguriert werden. Diese Profile können dann zu Beginn einer Sitzung ausgewählt werden. Um diese Profile zu erstellen und zu bearbeiten, müssen Sie mit entsprechenden Berechtigungen im Portal angemeldet sein.

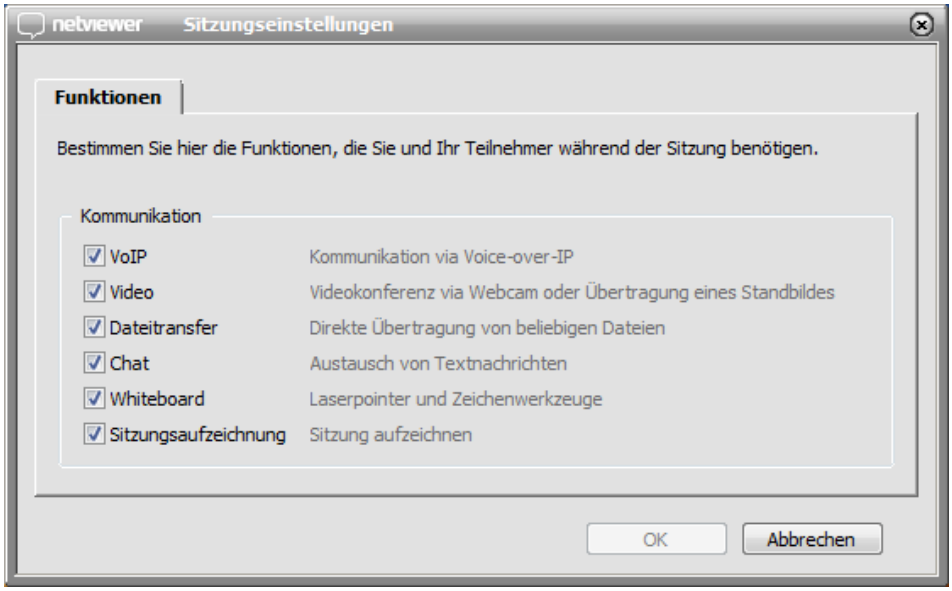
Sitzungseinstellungen ändern

1. Öffnen Sie in der Schublade *Sitzung* über den Pfeil unten rechts das Menü und wählen Sie *Sitzungseinstellungen öffnen...*.



➢ Das Fenster *Sitzungseinstellungen* wird geöffnet.

2. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.



3. Klicken Sie auf *OK*, um die geänderten Einstellungen für die laufende Sitzung anzuwenden.

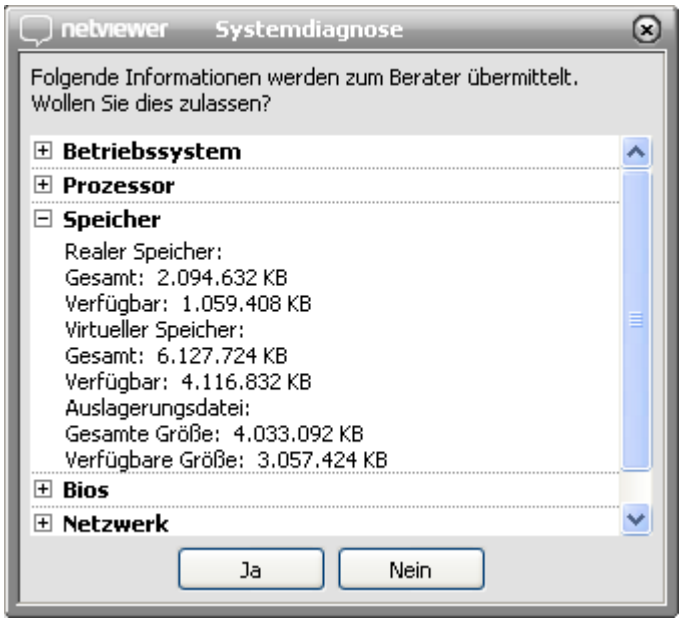
Änderungen, die Sie während einer laufenden Sitzung vornehmen, sind nur für diese Sitzung gültig. Nach Ablauf der Sitzung werden die Änderungen zurückgesetzt.

Die Schublade Systemdiagnose

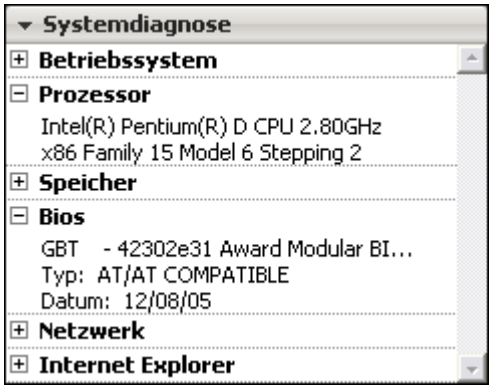
Die Schublade *Systemdiagnose* erleichtert Ihnen als Berater die Arbeit, wenn Sie Netviewer zu Supportzwecken verwenden.

Um sich das langwierige Erfragen und Suchen der Systemdaten beim Teilnehmer zu ersparen, können Sie diese gesammelt beim Teilnehmer anfordern und dann in der Schublade *Systemdiagnose* einsehen.

1. Klicken Sie in der Schublade *Systemdiagnose* auf den blauen Link, um die Daten beim Teilnehmer anzufordern. Beim Teilnehmer erscheint nun eine Abfrage, die er zunächst bestätigen muss.



2. Wenn der Teilnehmer die Abfrage bestätigt hat, sehen Sie die verfügbaren Informationen (z.B. Betriebssystem, Speicher, Internetverbindung) in der Schublade *Systemdiagnose*.



Aufzeichnungsfunktion

Die Aufzeichnungsfunktion macht Netviewer-Sitzungen nachvollziehbar: Der gesamte Sitzungsablauf wird inklusive Videodaten und Sprachdaten (bei VoIP-Nutzung) als Sitzungsmitschnitt aufgezeichnet.

Netviewer unterstützt die Sitzungsaufzeichnung in den Dateiformaten .nvl und .asf. In welchem Dateiformat die Aufzeichnung erfolgt, ist abhängig von der Konfiguration Ihres Netviewer Programms.

Für die Aufzeichnung als .asf empfehlen wir die Nutzung eines Computers mit mindestens 256 MB RAM Arbeitsspeicher, mindestens 2 GHz Prozessorleistung und Windows XP oder Vista / Windows 7.

Dateiformate für die Sitzungsaufzeichnung

.nvl	Proprietäres Dateiformat von Netviewer. .nvl-Dateien sind nicht bearbeitbar oder veränderbar, weshalb sich die Aufzeichnung auch für Revisionszwecke eignet. Zum Abspielen von .nvl-Dateien verwenden Sie den Netviewer NetPlayer, der gängige Funktionalitäten eines Players bietet.
.asf	Von Microsoft entwickeltes, proprietäres Dateiformat für Audio- und Videodaten. Zum Abspielen von .asf-Dateien können Sie den Windows Media Player und verschiedene freie Player verwenden.

Sitzungsaufzeichnung starten

Die Aufzeichnung der Sitzung beginnt automatisch beim Sitzungsstart.

Sie können die Aufzeichnung mithilfe der folgenden Schaltflächen in der Schublade *Sitzung* steuern.

	Startet die Sitzungsaufzeichnung.
	Pausiert die Sitzungsaufzeichnung.
	Beendet die Sitzungsaufzeichnung.

Gelb hinterlegte Schaltflächen zeigen den Status der Aufzeichnung an:

	Die Sitzungsaufzeichnung läuft.
	Die Sitzungsaufzeichnung ist pausiert.
	Die Sitzungsaufzeichnung ist beendet.

Sitzungsaufzeichnung pausieren

- Klicken Sie auf die Schaltfläche Sitzungsaufzeichnung pausieren. Sie können die Sitzungsaufzeichnung jederzeit wieder starten oder ganz beenden.

Sitzungsaufzeichnung beenden und speichern

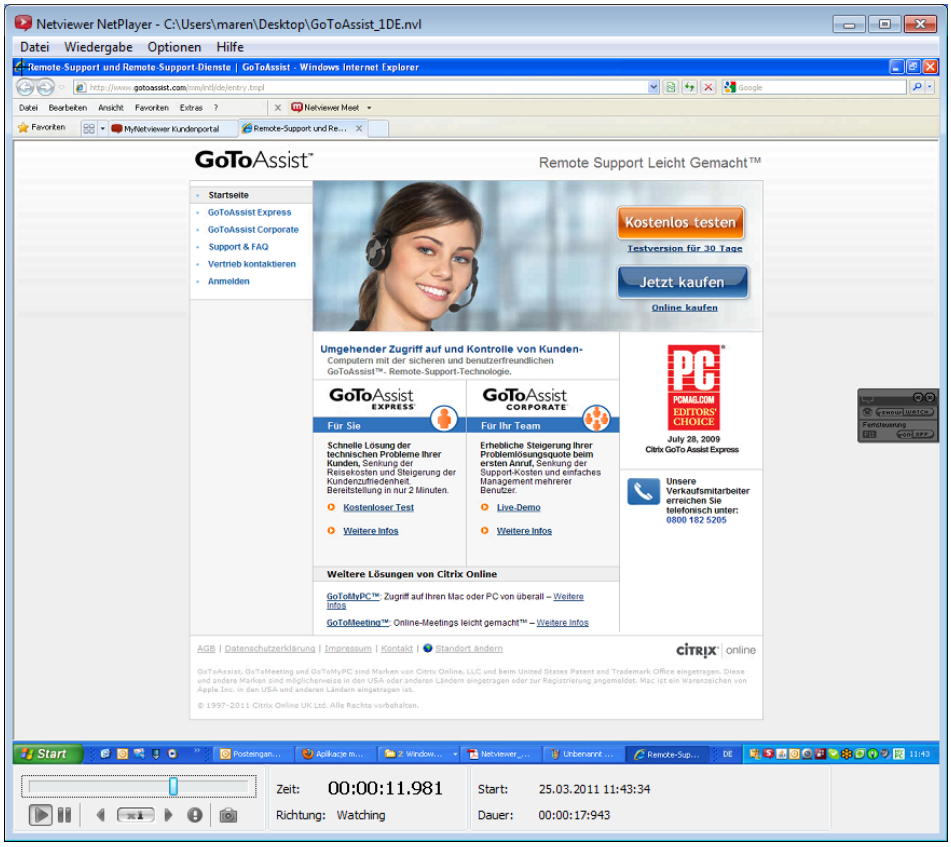
1. Klicken Sie auf die Schaltfläche Sitzungsaufzeichnung beenden.
2. Sobald Sie die Sitzungsaufzeichnung beenden, öffnet sich ein *Speichern unter*-Dialog, in dem Sie angeben können, wo die Aufzeichnungsdatei abgelegt werden soll.

Wenn Sie keinen Speicherort angeben, wird die Datei standardmäßig in demselben Ordner abgelegt, in dem sich die .exe-Datei des Netviewer Programms befindet.

Über die Profilverwaltung im MyNetviewer Kundenportal haben Sie die Möglichkeit, die Sitzungsaufzeichnung für bestimmte Benutzer zu deaktivieren (s. Seite 77).

Netviewer NetPlayer

Zum Öffnen einer .nvl-Datei verwenden Sie den Netviewer NetPlayer.



Hier stehen Ihnen die folgenden Funktionen zur Verfügung:

	Die Wiedergabe des Sitzungsmitschnitts starten.
	Die Wiedergabe anhalten.
	Die Abspielgeschwindigkeit des Sitzungsmitschnitts erhöhen (bis zu 16-fache Geschwindigkeit) oder verringern (bis zu 1/16 der Originalgeschwindigkeit).
	Kopiert das aktuelle Bild des Mitschnitts in die Windows-Zwischenablage.

.nvl-Datei in .asf-Datei konvertieren

Sie können die .nvl-Datei nachträglich im Netviewer NetPlayer in eine .asf-Datei umwandeln.

1. Wählen Sie im Menü *Datei* den Befehl *Export...*.
2. Im Dialog *Export* können Sie den Dateinamen und den Speicherort angeben und auswählen, ob die Video-, VoIP- und Chat-Daten exportiert werden sollen.
3. Mit einem Mausklick auf *Export* starten Sie die Konvertierung der .nvl-Datei. Die .asf-Datei wird unter dem angegebenen Speicherort erstellt.

Den Netviewer NetPlayer erhalten Sie im MyNetviewer Kundenportal (https://my.netviewer.com).

1. Melden Sie sich im Portal an

2. Klicken Sie in der rechten Spalte auf *Download* .

3. Laden Sie den Netviewer NetPlayer herunter.

Funktionen für beide Sitzungspartner

Die Funktionen, die wir Ihnen in diesem Kapitel vorstellen, gehören zu den grundlegenden Funktionen von Netviewer. Sie stehen beiden Sitzungspartnern – also Berater und Teilnehmer – weitgehend gleichberechtigt zur Verfügung.

Desktop-Sharing

Wenn Sie eine Netviewer-Sitzung starten, zeigen Sie als Berater zunächst Ihren eigenen Bildschirm. Sie befinden sich also im Show-Modus. Der Teilnehmer sieht auf seinem Bildschirm Ihren Bildschirminhalt, hat jedoch noch keinerlei Möglichkeiten, Ihren Computer, beispielsweise über die Maus, zu steuern.

Welche Applikationen und Bildschirmelemente Sie im Show-Modus übertragen, können Sie in der Applikationsauswahl festlegen (s. Abschnitt „Die Applikationsauswahl“ ab Seite 38).

Blickrichtung ändern

Eine Änderung der Blickrichtung können beide Sitzungspartner einleiten. Zum Ändern der Blickrichtung verwenden Sie die beiden Buttons *Show* und *Watch*.

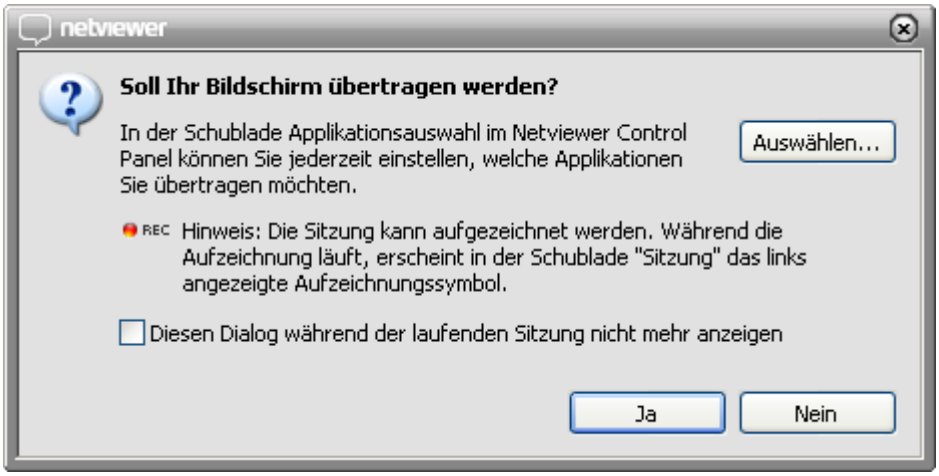
Wenn Sie sich im Show-Modus befinden:

- Klicken Sie im Mini-Panel oder im Control Panel auf *Watch*. Wenn der Teilnehmer nun seinen Bildschirm zeigen soll, muss er zunächst eine entsprechende Abfrage bestätigen.

Wenn Sie sich im Watch-Modus befinden:

- Klicken Sie im Control Panel auf *Show*.

Wechselt der Teilnehmer in den Show-Modus, erscheint eine Abfrage, die ihn vor einer unfreiwilligen Bildschirmübertragung schützt. Sein Bildschirm ist bei Ihnen erst sichtbar, wenn er die Abfrage bestätigt.



Funktionen im Show-Modus

Die folgenden Funktionen können Sie nutzen, wenn Sie Ihren Bildschirm zeigen.

Die Applikationsauswahl

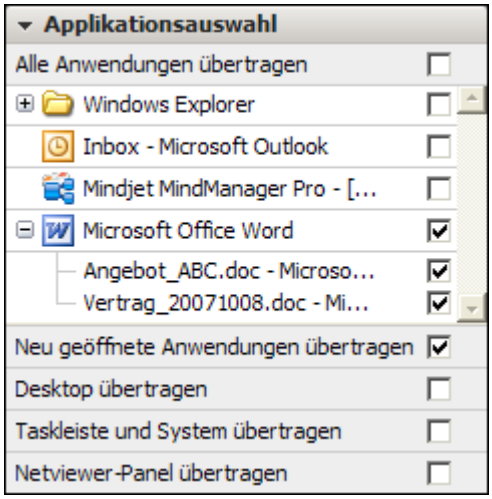
In der Schublade *Applikationsauswahl* legen Sie fest, welche Applikationen und Elemente Ihres Bildschirms für den Sitzungspartner sichtbar sind.

Im oberen Bereich sind die aktuell geöffneten Applikationen aufgelistet. Sind mehrere Fenster einer Anwendung geöffnet, werden diese in einer aufklappbaren Baumstruktur unterhalb der Applikation dargestellt.

Im unteren Bereich stehen Ihnen allgemeine Optionen zur Bildschirmübertragung zur Verfügung.

- Setzen Sie das Häkchen bei der gewünschten Option, um die Übertragung für den Sitzungspartner zu aktivieren.
- Entfernen Sie das Häkchen bei einer Option, um sie für die Übertragung zu sperren.

Stellen Sie sicher, dass Ihr System die auf Seite 4 beschriebenen Systemvoraussetzungen erfüllt, andernfalls ist es möglich, dass im funktionalen Verhalten der Applikationsauswahl Fehler auftreten.



Option	Was sehen die Sitzungspartner?
Alle Anwendungen übertragen	Alle geöffneten Fenster
Neu geöffnete Anwendungen übertragen	Alle Fenster, die neu geöffnet werden, solange Sie sich im Show-Modus befinden.
Desktop übertragen	Desktop inklusive Verknüpfungen, Hintergrundbild etc.
Taskleiste und System übertragen	Taskleiste, Startmenü und Systemdialoge
Netviewer-Panel übertragen	Nicht-bedienbares, abgedunkeltes Netviewer Control Panel am Bildschirmrand. Verdeckt gegebenenfalls Teile des übertragenen Bildschirms, daher als Standardeinstellung ausgeblendet.

Wenn Sie mit der Maus über ein Applikationsfenster in der Applikationsauswahl fahren, wird das entsprechende Fenster auf Ihrem Bildschirm hervorgehoben.

Wenn Sie die Einstellungen in der Applikationsauswahl ändern, gilt dies nur für die laufende Sitzung. Sobald Sie eine neue Sitzung starten, verwendet Netviewer wieder die Standardeinstellungen.

Die Schublade Mein Monitor

In der Schublade *Mein Monitor* kontrollieren und steuern Sie, wie Netviewer Ihren Bildschirm beim Sitzungspartner darstellt.

Sie sehen eine verkleinerte Version Ihres Bildschirms inklusive allen Veränderungen in Echtzeit. Sie können Ihren Bildschirm so optimal für die Übertragung organisieren, d.h. Fenster anordnen, Fenster schließen und gegebenenfalls die Einstellungen in der Applikationsauswahl anpassen, z.B. das Control Panel ausblenden.

Standbild übertragen

Um die Übertragung des Bildschirms zeitweilig zu unterbrechen, können Sie auf Standbild umschalten. Ihr Bildschirm wird dann auf der Gegenseite eingefroren.

- Klicken Sie auf den Pause-Button, um den eingefrorenen Zustand Ihres aktuellen Bildschirms an den Sitzungspartner zu übertragen.
- Klicken Sie auf den Pfeil-Button, um wieder den aktuellen Bildschirm inklusive Veränderungen zu übertragen.

Mit der Tastenkombination [Windows-Taste] + [S] übertragen Sie den eingefrorenen Zustand Ihres aktuellen Birldschirms an den Sitzungspartner, mit der Tastenkombination [Windows-Taste] + [P] übertragen Sie wieder den aktuellen Bildschirm inklusive Veränderungen.

Übertragungsmodus für die Bildschirmübertragung

Der Übertragungsmodus beeinflusst, in welcher Farbtiefe der übertragene Bildschirm beim Sitzungspartner im Watch-Modus dargestellt wird. Der Übertragungsmodus hat Einfluss auf folgende Faktoren:

- Übertragungsgeschwindigkeit: Wie schnell ist der Bildschirm auf der Gegenseite vollständig sichtbar?
- Übertragungsqualität: Wie detailreich und originalgetreu ist die Darstellung des übertragenen Bildschirms?

Übertragungsmodus ändern

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Schublade *Mein Monitor*. Es öffnet sich das Kontextmenü. Der aktuell ausgewählte Übertragungsmodus ist mit einem Häkchen gekennzeichnet.

2. Wählen Sie im Kontextmenü den gewünschten Übertragungsmodus.

Zur Auswahl stehen folgende Modi:

Übertragungsmodus	Beschreibung
256-Farben Modus	Die übertragene Farbtiefe ist auf 256 Farben beschränkt, d.h. der Modus ermöglicht eine schnelle Übertragung, jedoch bei deutlich reduzierter Detailtreue.
Modus mit automatischer Farbtiefenanpassung	Die übertragene Farbtiefe passt sich der Verbindungsgeschwindigkeit an, d.h. die Bildschirminhalte werden zunächst in reduzierter Farbtiefe übertragen, sobald keine Veränderungen mehr stattfinden, wird die Farbtiefe bis zu True Color Qualität erhöht.
HyCom-Modus (Standard)	Die Qualität der übertragenen Bildschirminhalte ist durchgehend hoch. Die Bildschirminhalte werden über ein intelligentes Verfahren zunächst komprimiert, um eine hohe Übertragungsgeschwindigkeit zu gewährleisten. Sobald keine Veränderungen mehr stattfinden, wird die Qualität maximiert.

Funktionen im Watch-Modus

Die folgenden Funktionen können Sie nutzen, wenn Sie auf den Bildschirm des Sitzungspartners schauen.

Der Zeigepfeil

Mithilfe des Zeigepfeils können Sie den Sitzungspartner im Show-Modus auf bestimmte Stellen seines Bildschirms, z.B. eine fehlerhafte Zahl in einer Kalkulation, einen Button, auf den er klicken soll o.ä., aufmerksam machen. Sie benötigen dazu kein Fernsteuerungsrecht.

- Klicken Sie mit der linken Maustaste in das Netviewer-Fenster bzw. bewegen Sie den Mauscursor mit gedrückter linker Maustaste. Beide Seiten sehen nun an dieser Position auf dem Bildschirm den Zeigepfeil.

Die Fernsteuerung des Computers oder die Manipulation von Daten ist mit dem Zeigepfeil nicht möglich.

Die Fernsteuerung

Die Fernsteuerung ermöglicht Ihnen, über Maus- und Tastaturbefehle den Computer des Sitzungspartners, der seinen Bildschirm zeigt, zu steuern.

Die Vergabe der Fernsteuerung beinhaltet ein gewisses Sicherheitsrisiko. Wenn Sie ihrem Sitzungspartner die Fernsteuerung überlassen, sollten Sie die in diesem Kapitel erläuterten Sicherheitsfunktionen von Netviewer kennen und anwenden können. So können Sie vermeiden, dass der Fernsteuernde unerwünschte Aktionen auf Ihrem Computer durchführt. Bitte klären Sie auch Ihren Sitzungspartner über diese Funktionen auf.

Wie schützt Netviewer den Ferngesteuerten?

- Vergabe der Fernsteuerung: Das Fernsteuerungsrecht kann nur der Sitzungspartner, der seinen Bildschirm zeigt, vergeben. Sie haben keine Möglichkeit, sich als Betrachter das Fernsteuerungsrecht selbst zu erteilen.
- Applikationsauswahl: Fernsteuerbar sind generell nur die Applikationen und Bildschirmelemente, die der Sitzungspartner zur Übertragung freigegeben hat. Was er in der Schublade *Applikationsauswahl* nicht auswählt, können Sie weder sehen noch fernsteuern.
- Mauspriorität: Bei aktivierter Fernsteuerung teilen sich beide Sitzungspartner Maus und Tastatur. Der Sitzungspartner im Show-Modus hat jedoch die höhere Priorität und behält damit stets die Kontrolle über die Maus.
- Sicherheitstaste: Drückt der Ferngesteuerte die Sicherheitstaste (standardmäßig [F11]), entzieht er Ihnen damit sofort die Fernsteuerung

Fernsteuerung aktivieren

- Der Sitzungspartner klickt dazu im Mini-Panel bzw. im oberen Bereich des Control Panels auf *on*. Sie können nun mit Maus und Tastatur den Computer des anderen steuern, z.B. Mausklicks ausführen und Tastatureingaben machen.

Ob Sie aktuell über das Fernsteuerungsrecht verfügen, erkennen Sie am Händchen-Symbol im Rahmen der Titelleiste des Netviewer-Fensters.

Als Berater können Sie die Fernsteuerung auch aktiv beim Teilnehmer anfordern. Klicken Sie dazu im oberen Bereich des Control Panels auf *on*. Beim Teilnehmer erscheint ein Abfragedialog, in dem er zunächst der Übergabe der Fernsteuerung zustimmen muss.

Fernsteuerung deaktivieren

Deaktivieren kann die Fernsteuerung ebenfalls nur der Sitzungspartner im Show-Modus.

- Der Sitzungspartner klickt dazu im Mini-Panel bzw. im oberen Bereich des Control Panels auf *off*.

Mit dem Shortcut [Strg] + [F10] können Sie die *on*/*off*-Buttons für die Fernsteuerung bedienen.

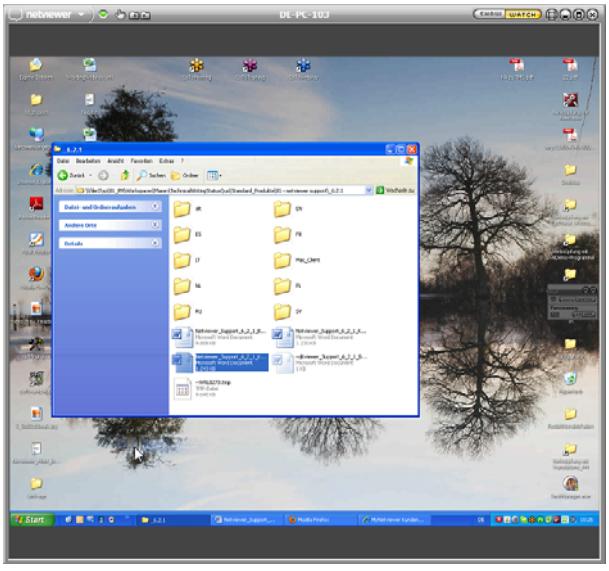
Dateitransfer per Drag & Drop

Der Austausch von Dateien mit dem Sitzungspartner kann über drei Wege erfolgen:

- Dateitransfer per Drag & Drop: Im Watch-Modus und bei aktivierter Fernsteuerung können Sie Dateien aus dem Netviewer-Fenster heraus- oder ins Netviewer-Fenster hineinziehen.
- Schublade Dateitransfer: Jederzeit können Sie über die Schublade Dateitransfer im Control Panel Dateien hochladen und herunterladen.
- Dateitransfer-Explorer: Über die Windows Explorer-ähnliche Oberfläche können Sie komfortabel Dateien oder Ordner an den Sitzungspartner verteilen, Programmverzeichnisse auf den neusten Stand bringen usw.

Wenn Sie Dateien per Drag & Drop austauschen möchten, sind zunächst einige vorbereitende Schritte notwendig:

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Watch-Modus befinden und über das Fernsteuerungsrecht verfügen. Ob Sie Dateien per Drag & Drop austauschen dürfen, erkennen Sie am Symbol in der Leiste des Netviewer-Fensters.
2. Richten Sie Ihren Bildschirm so ein, dass sowohl auf Ihrem als auch auf dem übertragenen Bildschirm Zugriff auf das Dateiverwaltungssystem besteht, z.B. über den Desktop, den Windows Explorer oder den Arbeitsplatz.



Datei vom Rechner des Sitzungspartners auf den eigenen Computer übertragen

- Markieren Sie die gewünschte Datei im Netviewer-Fenster und ziehen Sie sie mit gedrückter Maustaste aus dem Fenster heraus in ihr Dateiverwaltungssystem bzw. auf ihren Desktop.

Beim Sitzungspartner erscheint ein Abfragedialog, in dem er der Übertragung der Datei von seinem auf ihren Computer zustimmen muss. Erst dann wird die Datei tatsächlich übertragen.

Datei vom eigenen Computer zum Sitzungspartner übertragen

- Markieren Sie die gewünschte Datei in Ihrem Dateiverwaltungssystem bzw. auf Ihrem Desktop und ziehen Sie sie mit gedrückter Maustaste ins Netviewer-Fenster. Lassen Sie die Datei im Dateiverwaltungssystem bzw. auf dem Desktop des Sitzungspartners fallen.

➢ Beim Sitzungspartner erscheint ein Abfragedialog, in dem er der Übertragung der Datei auf seinen Computer zustimmen muss. Erst dann wird die Datei tatsächlich übertragen.

Der Bestätigungs-Dialog ermöglicht dem Sitzungspartner, die Übertragung zu erlauben, abzulehnen oder künftig ohne Rückfrage zu gestatten.

Die Sicherheitstaste (standardmäßig [F11]) entzieht dem Sitzungspartner nicht nur das Fernsteuerungsrecht, sondern auch die daran gebundene Berechtigung für den synchronen Dateitransfer. Falls der Sitzungspartner Bedenken hat, dass gerade eine Datei mit bösartigem Inhalt auf seinen Computer übertragen wird, kann er den Dateitransfer mit der Sicherheitstaste sofort unterbinden.

Beim Dateitransfer per Drag & Drop können Sie nicht nur Dateien sondern auch komplette Ordner zum Sitzungspartner übertragen.

Shortcuts

Die Übertragung von Shortcuts (Tastenkombinationen, z.B. [Strg] + [A]) ist bei aktivierter Fernsteuerung generell möglich.

Die folgenden Shortcuts können Sie ohne Veränderung nutzen:

Shortcut	Beschreibung
[Strg] + [C]	Kopieren
[Strg] + [X]	Ausschneiden
[Strg] + [V]	Einfügen
[Strg] + [A]	Alles markieren
[Strg] + [S]	Speichern
[Strg] + [N]	Neues Fenster öffnen
[Strg] + [O]	Öffnen
[Strg] + [P]	Drucken
[Strg] + [Z]	Rückgängig machen
[Strg] + [Tab]	Zwischen Fenstern in einem Programm wechseln (mit Shift gegen den Uhrzeigersinn)
[Strg] + [F4]	Aktuelles Unterprogramm schließen
[Strg] + [Pos1]	Zum Anfang eines Dokuments springen
[Strg] + [Ende]	Zum Ende eines Dokuments springen
[Strg] + [Einfg]	Kopieren
[Alt] + unterstrichener Menübuchstabe	Menüpunkt aufrufen
[Alt] + [Leertaste]	Systemmenü des aktiven Fensters
[Alt] + [Leertaste] + [X]	Fenster maximieren
[Alt] + [Leertaste] + [N]	Fenster minimieren
[Alt] + [Leertaste] + [W]	Fenster wiederherstellen
[Alt] + [-]	Systemmenü des aktuellen Unterfensters
[Alt] + [Pfeil unten]	Auswahlmenü öffnen
[Alt] + [Druck]	Screenshot vom aktiven Fenster
[Shift] + [Einfg]	Einfügen
[Shift] + [Tab-Taste]	Rückwärts durch Optionen
[Shift] + [F10]	Kontextmenü öffnen
[Shift] + [Entf]	Endgültig löschen
[Druck]	Screenshot vom gesamten Bildschirm
[F1] + [Shift]	Direkthilfe anzeigen

Einige Shortcuts wirken sich statt auf dem Rechner des Sitzungspartners auf dem lokalen Rechner aus, weshalb Netviewer die folgenden modifizierten Shortcuts unterstützt:

Windows Shortcut	Netviewer Shortcut	Beschreibung
[Windows-Taste] + [E]	[Strg]+[Alt]+[E]	Explorer
[Windows-Taste] + [R]	[Strg]+[Alt]+[R]	Ausführen
[Windows-Taste] + [D]	[Strg]+[Alt]+[D]	Desktop anzeigen
[Windows-Taste] + [F]	[Strg]+[Alt]+[F]	Datei suchen
[Windows-Taste] + [M]	[Strg]+[Alt]+[M]	Alle Fenster minimieren
[Windows-Taste] + [Pause]	[Strg]+[Alt]+[Pause]	Systemeigenschaften
[Windows-Taste] +[Tab-Taste]	[Strg]+[Alt]+[Tab-Taste]	Task wechseln
[Windows-Taste] + [F1]	[Strg]+[Alt]+[F1]	Windowshilfe
[Windows-Taste] = [Strg] + [Esc]	[Strg]+[Shift]+[W]	Startmenü anzeigen
[Alt] + [Esc]	[Strg]+[Alt]+[^]	Zwischen laufenden Tasks umschalten (mit [Shift] links herum)
[Alt] + [F4]	[Strg]+[Alt]+[F4]	Anwendung bzw. Windows beenden
[Alt] + [Tab], [Alt] + [Tab] + [Shift]	[Alt]+[^], [Alt]+[^]+[Shift]	Laufende Tasks anzeigen und wechseln (mit zusätzlicher [Shift] links herum)

Netviewer Shortcuts

Mithilfe der Netviewer Shortcuts können Sie bestimmte Funktionen Ihres Netviewer Programms schnell und komfortabel über die Tastatur aufrufen. Die Netviewer Shortcuts wirken sich nur auf dem lokalen Rechner aus.

Netviewer Shortcut	Beschreibung
[Win]+[N]	Control Panel ein- und ausfahren
[Win]+[S]	Bildschirmübertragung unterbrechen und ein Standbild übertragen
[Win]+[P]	Bildschirmübertragung reaktivieren und Standbild verwerfen
[F11]	Fernsteuerungsrecht entziehen
[Strg]+[Alt]+[S]	Multimonitor-Unterstützung

Multimonitor-Unterstützung

Wenn der Sitzungspartner im Show-Modus mit mehreren Monitoren arbeitet, sehen Sie im Watch-Modus immer den Bildschirm, in welchem sich das Netviewer Control Panel befindet.

Um auf einen anderen Bildschirm zu wechseln, kann der Fernsteuernde die Tastenkombination [Strg] + [Alt] + [S] nutzen. Damit bewegen Sie das Control Panel auf den anderen Bildschirm und können nun diesen betrachten.

Darstellung im Netviewer-Fenster

Die Darstellung des übertragenen Bildschirms im Netviewer-Fenster lässt sich über die folgenden Funktionen anpassen:

- Vollbildmodus
- Mini-Video
- Originalgröße
- Proportional skalieren
- Skalieren

Vollbildmodus

Netviewer stellt den übertragenen Bildschirm als Vollbild auf Ihrem Bildschirm dar. Sie können so – bei gleicher Auflösung – auf den entfernten Rechner schauen, als wäre es Ihr eigener.

- Zum Aktivieren des Vollbildmodus klicken Sie im Rahmen des Netviewer-Fensters auf den Button Vollbildmodus.

Die Vollbildleiste (Flap)

Im Vollbildmodus können Sie die wichtigsten Sitzungsfunktionen über die Vollbildleiste steuern.

Die Vollbildleiste klappt standardmäßig wenige Sekunden nach der Benutzung ein und ist nicht mehr sichtbar. Zum Aufklappen bewegen Sie die Maus an den mittleren oberen Bildschirmrand.

	Die Funktionen Festes Seitenverhältnis und Mini-Video sind im Vollbildmodus verfügbar (s. Seite 50).
	Den Fortschritt der Bildschirmübertragung prüfen (s. Seite 17).
	Sie haben gerade das Fernsteuerungsrecht.
	Sie haben gerade das Recht zum Dateitransfer per Drag & Drop (s. Seite 44).
	In den Show-Modus bzw. in den Watch-Modus wechseln. Die aktuelle Blickrichtung ist gelb markiert.
	Die Fixierung der Vollbildmodus-Leiste aktivieren bzw. deaktivieren. Ist die Leiste fixiert, bleibt sie im Vordergrund.
	Das Control Panel auf- und zuklappen.
	Das Netviewer-Fenster minimieren, so dass es nur in der Taskleiste sichtbar ist.
	Das Netviewer-Fenster verkleinern, d.h. Sie wechseln wieder zur normalen Fensterdarstellung.
	Die Netviewer-Sitzung beenden.

Mini-Video

Die Darstellungsoption *Mini-Video* zeigt das Video-Bild des Sitzungspartners in verkleinerter Darstellung im Netviewer-Fenster.

- Öffnen Sie das Netviewer Menü links oben im Netviewer-Fenster. Wählen Sie die Option *Mini-Video*. Ob die Funktion aktiviert ist, erkennen Sie am Häkchen vor der Option.

Wenn der Sitzungspartner die Videoübertragung deaktiviert hat, wird das Mini-Video nicht angezeigt.

Originalgröße

Die Funktion *Originalgröße* kommt bei der 1:1-Darstellung des übertragenen Bildschirms zum Einsatz. Dabei wird das Netviewer Fenster maximiert. Hier kann es vorkommen, dass der Bildschirm mehr Platz benötigt als das Netviewer-Fenster bietet. Zum Scrollen im Netviewer-Fenster bewegen Sie die Maus an den Fensterrahmen in Richtung der Elemente, die Sie sehen möchten. Der Inhalt des Fensters verschiebt sich analog der Mausbewegung. Je näher Sie die Maus an den Rand bewegen, desto schneller bewegt sich der Inhalt des Fensters.

1. Öffnen Sie das Netviewer Menü links oben im Netviewer-Fenster.
2. Wählen Sie die Option *Originalgröße*. Ob die Funktion aktiviert ist, erkennen Sie am Häkchen vor der Option.

Proportional Skalieren

Wenn die Funktion *Proportional skalieren* aktiv ist, wird das Seitenverhältnis des übertragenen Bildschirms bei der Darstellung im Netviewer Fenster beibehalten.

1. Öffnen Sie das Netviewer Menü links oben im Netviewer-Fenster.
2. Wählen Sie die Option *Proportional skalieren*. Ob die Funktion aktiviert ist erkennen Sie am Häkchen vor der Option.

Wenn der übertragene Bildschirm die Fläche des Netviewer Fensters im Vollbildmodus nicht komplett ausfüllt, erscheinen am oberen und unteren oder rechten und linken Rand graue Bereiche.

Skalieren

Mit der Funktion Skalieren wird der Bildschirminhalt vom Bildschirm des Sitzungspartners im Show-Modus an das Netviewer Fenster angepasst ohne das Seitenverhältnis beizubehalten. Der Bildschirminhalt und das Netviewer Fenster werden dazu gegebenenfalls gestreckt oder gestaucht, um den Bildschirminhalt komplett in das Netviewer Fenster einzupassen.

1. Öffnen Sie das Netviewer Menü links oben im Netviewer-Fenster.
2. Wählen Sie die Option *Skalieren*. Ob die Funktion aktiviert ist, erkennen Sie am Häkchen vor der Option.

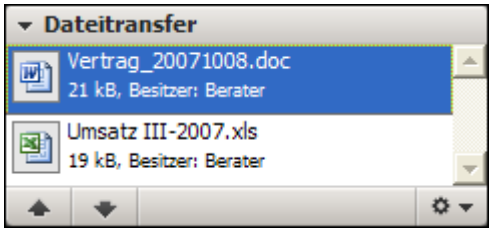
Um eine 1:1-Darstellung des Bildschirms zu erhalten, wählen Sie im Menü die Funktion *Originalgröße*.

Weitere Funktionen im Control Panel

Dateitransfer über das Control Panel

Neben der Möglichkeit, Dateien im Watch-Modus bei aktivierter Fernsteuerung per Drag & Drop auszutauschen (s. Seite 44), können Sie die Schublade *Dateitransfer* im Control Panel nutzen.

Die Schublade dient als Container für Dateien, die von beiden Sitzungspartnern hoch- und heruntergeladen werden können.



Vorteile der Schublade *Dateitransfer*

- Für den Dateitransfer ist keine Fernsteuerung nötig.
- Unabhängig von der Blickrichtung – beide Parteien können jederzeit Dateien zur Verfügung stellen bzw. Dateien herunterladen.
- Beide Sitzungspartner haben die volle Kontrolle, welche Dateien sie zur Verfügung stellen und herunterladen.

Datei hochladen

1. Klicken Sie in der Schublade *Dateitransfer* auf den Button *Hochladen*.
2. Wählen Sie im Dateiauswahldialog, der sich öffnet, die gewünschte Datei aus und bestätigen Sie. Die Datei steht nun für den Sitzungspartner zum Download bereit.

Wenn ein Sitzungspartner eine neue Datei in die Schublade hochgeladen hat, blinkt die Schublade auf der Gegenseite und informiert so den anderen über den Upload.

Datei herunterladen

1. Markieren Sie die gewünschte Datei und klicken Sie in der Schublade *Dateitransfer* auf den Button *Herunterladen*.
2. Wählen Sie im *Datei speichern*-Dialog den lokalen Speicherort für die Datei aus.

Dateien hoch- und herunterladen können Sie auch per Drag & Drop: Einfach eine Datei von Ihrem Rechner in die Schublade oder aus der Schublade heraus z.B. auf Ihren Desktop ziehen. Immer wenn das Plus-Symbol erscheint, können Sie die Datei fallen lassen. Auf diese Weise können Sie auch komplette Ordner in der Schublade *Dateitransfer* zum Download zur Verfügung stellen.

Datei löschen

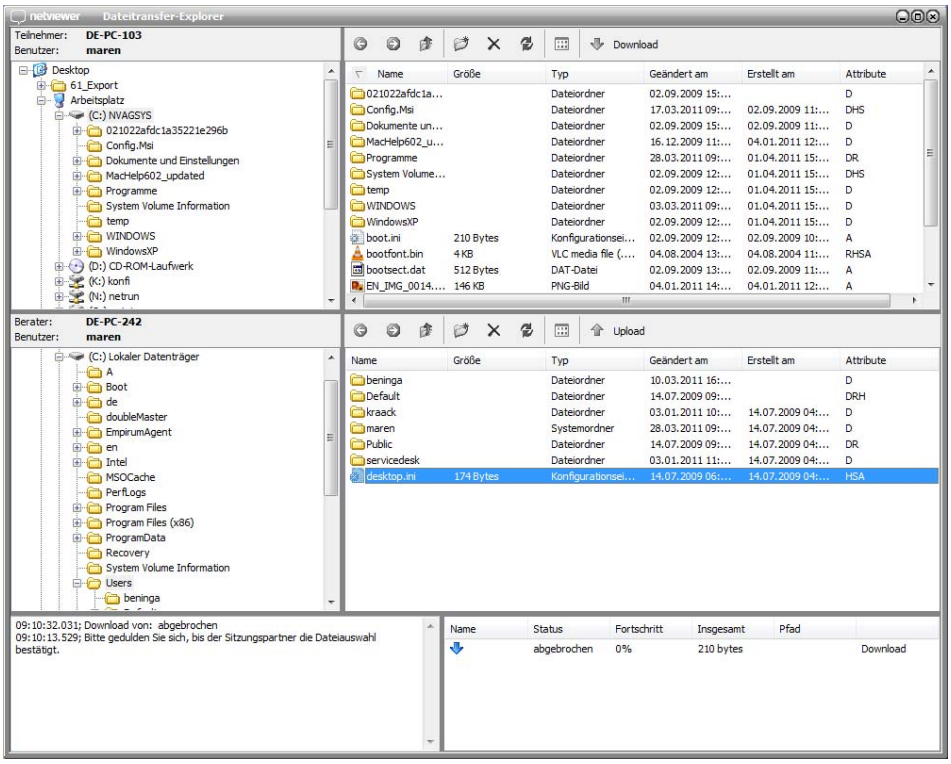
Als Berater können Sie jede beliebige Datei aus der Schublade *Dateitransfer* löschen. Der Teilnehmer kann nur die Dateien löschen, die er selbst hochgeladen hat.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Datei und wählen Sie *Löschen* im Kontextmenü.

Der Dateitransfer-Explorer

Der Dateitransfer-Explorer unterstützt Sie beim Austausch von Dateien zwischen Berater und Teilnehmer. Über die Windows Explorer-ähnliche Oberfläche können Sie beispielsweise komfortabel Dateien oder Ordner an den Sitzungspartner verteilen oder Programmverzeichnisse auf den neusten Stand bringen.

- Zum Öffnen des Dateitransfer-Explorers klicken Sie in der Schublade *Dateitransfer* auf das Icon unten rechts und wählen im Menü *Dateitransfer-Explorer*. Wenn der Sitzungspartner der Übertragung seiner Explorer-Daten zustimmt, öffnet sich der Dateitransfer-Explorer.



Das Fenster ist in drei Bereiche aufgeteilt:

- Der obere Bereich zeigt den Datei-Explorer des Computers des Sitzungspartners.
- Der mittlere Bereich zeigt den Datei-Explorer des eigenen Computers.
- Der untere Bereich zeigt Protokoll- und Statusinformationen.

Der Datei-Explorer bietet die Basisfunktionen, die Sie vom Windows Explorer kennen.

	Zurück in das zuvor geöffnete Verzeichnis wechseln.
	Wieder vorwärts in das nächste Verzeichnis wechseln.
	In das Verzeichnis auf der nächst höheren Ebene wechseln.
	Neues Verzeichnis im aktuell geöffneten Verzeichnis anlegen.
	Selektiertes Element (Datei oder Verzeichnis) löschen.
	Ansicht aktualisieren.
	Zwischen verschiedenen Darstellungen des Verzeichnisinhalts wechseln (mit oder ohne Dateieigenschaften, untereinander/nebeneinander).
	Selektierte(s) Element(e) vom Computer des Sitzungspartners in das aktuell geöffnete Verzeichnis auf den eigenen Computer übertragen.
	Selektierte(s) Element(e) vom eigenen Computer in das aktuell geöffnete Verzeichnis auf den Computer des Sitzungspartners übertragen.

Dateien zum Sitzungspartner übertragen

1. Öffnen Sie im oberen Bereich des Dateitransfer-Explorers das Zielverzeichnis auf dem Computer des Sitzungspartners.
2. Öffnen Sie im mittleren Bereich das Verzeichnis auf Ihrem Computer, in dem die zu übertragenden Dateien abgelegt sind.
3. Markieren Sie die Dateien.
4. Klicken Sie auf *Upload*.

Dateien vom Sitzungspartner auf den eigenen Computer übertragen

1. Öffnen Sie im mittleren Bereich des Dateitransfer-Explorers das Zielverzeichnis auf Ihrem Computer.
2. Öffnen Sie im oberen Bereich das Verzeichnis auf dem Computer des Sitzungspartners, in dem die zu übertragenden Dateien abgelegt sind.
3. Markieren Sie die Dateien.
4. Klicken Sie auf *Download*.

Sprachübertragung per Voice over IP

Netviewer bietet eine integrierte VoIP-Funktion (Voice over IP), die Ihnen das Telefonieren über das Internet möglich macht.

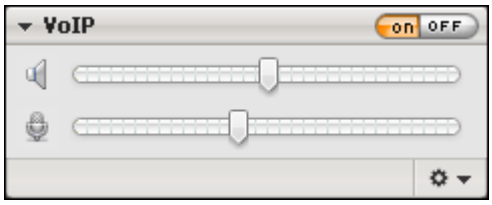
Ihre Vorteile, wenn Sie die VoIP-Funktion statt des normalen Telefons nutzen:

- Sie sparen Telefonkosten.
- Sie können bequem per Headset telefonieren.
- Sie benötigen keine spezielle Software.

- Die einzige Voraussetzung: Beide Sitzungspartner verfügen über ein Headset.

VoIP aktivieren

1. Klicken Sie in der Schublade *VoIP* auf *on*, um Ihr Mikrofonsignal zum Sitzungspartner zu übertragen.



2. Regeln Sie die Aufnahme- und Ausgabelautstärke über die beiden Schieberegler *Ausgabe* und *Mikrofon* (Aufnahme).

–oder-

1. Klicken Sie auf den Pfeil unten rechts in der Schublade *VoIP.*
➢ Das Kontextmenü öffnet sich.
2. Klicken Sie auf *Multimedia-Einstellungen.*
➢ Der Dialog *Multimedia-Einstellungen* öffnet sich.
3. Passen Sie unter *Audio* die Ausgabe- und Mikrofon-(Aufnahme-) Lautstärke über die beiden Schieberegler an.

Wiedergabegerät auswählen

1. Klicken Sie auf den Pfeil unten rechts in der Schublade *VoIP*.
2. Klicken Sie auf *Wiedergabegerät*.
3. Wählen Sie das Wiedergabegerät (z.B. Headset), über welches die eingehenden Tonsignale wiedergegeben werden sollen.

Aufnahmegerät auswählen

1. Klicken Sie auf den Pfeil unten rechts in der Schublade *VoIP*.
2. Klicken Sie auf *Aufnahmegerät*.
3. Wählen Sie das Aufnahmegerät aus, dessen Signal zum Sitzungspartner übertragen werden soll.

Wenn Sie Ihre Sitzungen mit der Einladungsfunktion im Sitzungsplaner organisieren und die VoIP-Funktion nutzen, wird der Telefonanruf vor der Sitzung überflüssig. Zum vereinbarten Zeitpunkt treffen sich beide Sitzungspartner direkt in der Sitzung und kommunizieren per integrierter VoIP-Funktion miteinander.

Videoübertragung

Die Video-Funktion, bei der Netviewer das Webcam-Bild an den Sitzungspartner überträgt, macht die Online-Zusammenarbeit noch persönlicher. In den Schubladen *Teilnehmer-Video* und *Mein Video* können Sie das Videobild Ihres Sitzungspartners sehen und Ihr eigenes Videobild an den anderen übertragen.

Voraussetzung für die Videoübertragung ist eine korrekt installierte und angeschlossene Webcam.

Selbstverständlich erfolgt die Übertragung Ihres Videobildes nur mit Ihrer Zustimmung. Eine Fremdüberwachung ist keinesfalls möglich.

Die Videoübertragung kann sowohl in eine Richtung als auch parallel in beide Richtungen erfolgen:

- Beide Sitzungspartner verfügen über eine Webcam und sehen sich gegenseitig in der Schublade *Teilnehmer-Video*, z.B. um eine Besprechung durchzuführen.
- Nur der Berater verfügt über eine Webcam, z.B. um eine persönlichere Atmosphäre in einer Vertriebspräsentation herzustellen.

Als Videoquelle können Sie zwischen keiner, einer Bilddatei, einer Videodatei und einer Webcam wählen. Es wird immer die zuletzt verwendete Quelle genutzt.

Das eigene Videobild übertragen

1. Öffnen Sie hierzu die Schublade *Mein Video* und prüfen Sie im Kontextmenü unter *Videoquelle*, ob die gewünschte Videoquelle gewählt ist. Die Videoübertragung an den Sitzungspartner ist am Anfang der Sitzung immer deaktiviert.
2. Klicken Sie auf *on*.

3. Prüfen Sie das übertragene Videobild und richten Sie die Webcam gegebenenfalls korrekt aus.

Übertragung unterbrechen und ein Standbild übertragen

- Klicken Sie unten links in der Schublade *Mein Video* auf die Schaltfläche *Standbild aktivieren*.

Standbild verwerfen und die Übertragung wieder aktivieren:

- Klicken Sie auf die Schaltfläche *Standbild aufheben*.

Gespeichertes Bild oder Video übertragen

Anstatt das Videobild von einer Webcam zu übertragen, können Sie auch ein Bild (in den Dateiformaten .bmp oder .jpg) oder ein Video (in den Dateiformaten .avi oder .mpeg) in der Schublade *Mein Video* übertragen.

1. Klicken Sie rechts unten in der Schublade *Mein Video* auf den Pfeil, um den Dialog *Multimedia-Einstellungen* zu öffnen.
2. Wählen Sie oben links im Dialog unter Video die Option *Bild...* oder *Videofilm...*. Der Dateiauswahldialog öffnet sich.
3. Wählen Sie eine Bilddatei (.bmp oder .jpg) oder eine Videodatei (.avi oder .mpeg) von Ihrem Rechner aus.

Sie können die Video-Funktion auch nutzen, um Ihrem Sitzungspartner Video-Dateien zu zeigen. Wählen Sie die Video-Datei (.avi oder .mpeg) über die Schublade *Mein Video* aus. Um das Video größer anzuschauen, kann die Schublade *Teilnehmer-Video* per Drag & Drop aus dem Control Panel herausgezogen und vergrößert werden.

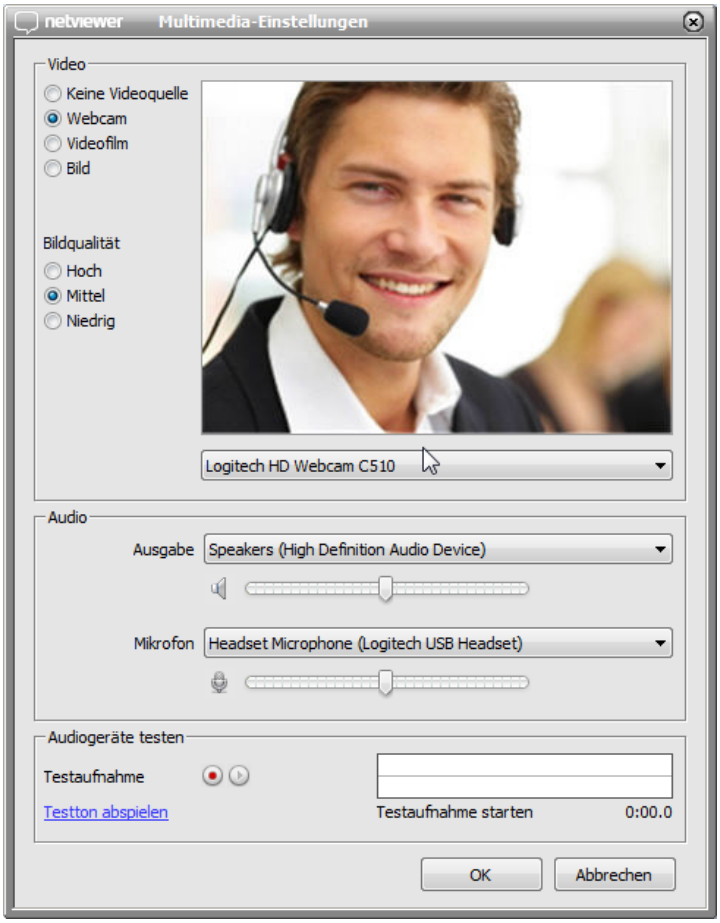
Nähere Informationen zu den Einstellungsmöglichkeiten im Dialog Multimedia finden Sie ab Seite 57.

Das Videobild des Sitzungspartners empfangen

In der Schublade *Teilnehmer-Video* sehen Sie das Videobild Ihres Sitzungspartners, sofern dieser die Videofunktion aktiviert hat.

Der Dialog Multimedia-Einstellungen

Der Dialog Multimedia-Einstellungen unterstützt die Sitzungsteilnehmer vor und während der Sitzung bei der Konfiguration ihrer Audio- und Videogeräteeinstellungen für die Nutzung der Netviewer VoIP-und Video-Funktion.



Mögliche Einstellungen

In dem Dialog *Multimedia-Einstellungen* können Sie unter *Video*:

- Eine Filmdatei, ein Bild oder eine Webcam auswählen.
- Die Bildqualität Ihrer Webcam anpassen.

Unter *Audio* können Sie:

- Ausgabegerät und Mikrofon wählen.
- Das Mikrofon stumm schalten und die Ausgabe/Wiedergabe ausschalten.
- die Audiogeräte testen, indem Sie einen Testton abspielen, eine Testaufnahme machen und diese abspielen.

Die Schalflächen um die Übertragung der Bild und Videodaten und das Standbild zu aktivieren oder zu deaktivieren, finden Sie in der Schublade *Mein Video.*

Dialog „Multimedia-Einstellungen“ aufrufen

Der Dialog *Multimedia-Einstellungen* kann auf zwei Wegen aufgerufen werden:

Aus der Schublade *VoIP*:

1. Öffnen Sie die Schublade *VoIP*.
2. Klicken Sie unten rechts auf den Pfeil.
3. Klicken Sie auf *Multimedia-Einstellungen* im Kontextmenü.

➢ Der Dialog *Multimedia-Einstellungen* öffnet sich.

Aus der Schublade *Mein Video*:

1. Öffnen Sie die Schublade *Mein Video*.
2. Klicken Sie auf den Pfeil.
3. Klicken Sie auf *Multimedia-Einstellungen* Im Kontextmenü

➢ Der Dialog *Multimedia-Einstellungen* öffnet sich.

Whiteboard

Die Funktion *Whiteboard* ermöglicht den Sitzungsteilnehmern, Zeichnungen und Markierungen auf dem übertragenen Bildschirm einzufügen, die bei allen sichtbar sind.

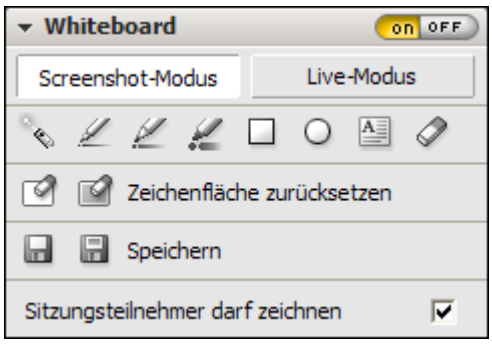
Der Sitzungspartner im Show-Modus kann das Whiteboard bei Bedarf aktivieren. Es stehen zwei Modi in der Schublade Whiteboard zur Auswahl:

Screenshot-Modus	Der Bildschirm friert ein und beide Sitzungspartner können auf dem Screenshot des aktuellen Bildschirms zeichnen und markieren.
Live-Modus	Die Bildschirmübertragung läuft ohne Einschränkung weiter und der Bildschirm bleibt voll bedienbar. Der Sitzungspartner im Watch-Modus kann auf dem Bildschirm zeichnen. Der Sitzungspartner im Show-Modus kann die Zeichnungen lediglich löschen.

Zeichnungen und Markierungen im Live-Modus sind flüchtig. Wenn zum Beispiel ein neu geöffnetes Fenster eine Zeichnung überlagert, wird diese dadurch gelöscht.

Screenshot-Modus aktivieren

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Show-Modus befinden.
2. Wählen Sie in der Schublade Whiteboard den Modus *Screenshot-Modus*.
3. Aktivieren Sie das Whiteboard mit *on*.

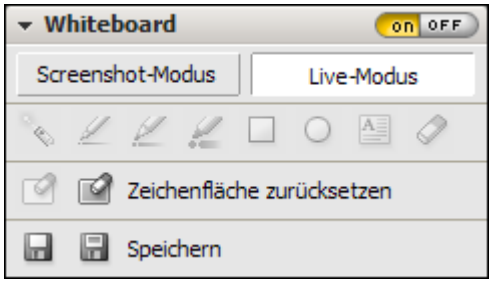


Beide Sitzungsteilnehmer können nun die Zeichenwerkzeuge nutzen. Wenn Sie verhindern möchten, dass der Sitzungspartner auf Ihrem Bildschirm zeichnen kann, entfernen Sie das Häkchen bei *Sitzungsteilnehmer darf zeichnen*.

- Zum Deaktivieren des Whiteboards klicken Sie auf *off*.

Live-Modus aktivieren

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Show-Modus befinden.
2. Wählen Sie in der Schublade Whiteboard den Modus *Live-Modus*.
3. Aktivieren Sie das Whiteboard mit *on*.



Der Sitzungspartner im Watch-Modus kann nun die Zeichenwerkzeuge nutzen. Im Show-Modus können Sie die Zeichnungen mit dem Button *Zeichenfläche zurücksetzen* löschen.

- Zum Deaktivieren des Whiteboards klicken Sie auf *off*.

Zeichenwerkzeuge und Funktionen	
	Erzeugt bei gedrückter Maustaste auf der Gegenseite einen Laserpointer-Punkt.
	Erzeugt beim Ziehen der Maus mit gedrückter Maustaste eine dünne Linie.
	Erzeugt beim Ziehen der Maus mit gedrückter Maustaste eine mittlere Linie.
	Erzeugt beim Ziehen der Maus mit gedrückter Maustaste eine dicke Linie.
	Ermöglicht das Aufziehen eines Rechtecks bei gedrückt gehaltener Maustaste.
	Ermöglicht das Aufziehen eines Kreises/Ovals bei gedrückt gehaltener Maustaste.
	Erzeugt beim Ziehen der Maus mit gedrückter Maustaste ein Textfeld (nur im Show-Modus verfügbar).
	Entfernt Zeichnungen und Markierungen im Netviewer Fenster.
	Löscht die Zeichnungen und färbt den gesamten Bildschirm weiß ein (nur im Show-Modus verfügbar).
	Löscht ausschließlich die Zeichnungen (nur im Show-Modus verfügbar).

Speichern des Whiteboards

Beide Sitzungsteilnehmer können das Whiteboard jederzeit und in beiden Modi als Grafik speichern. Zur Auswahl stehen die Dateitypen Bitmap (.bmp) und JPEG (.jpg).

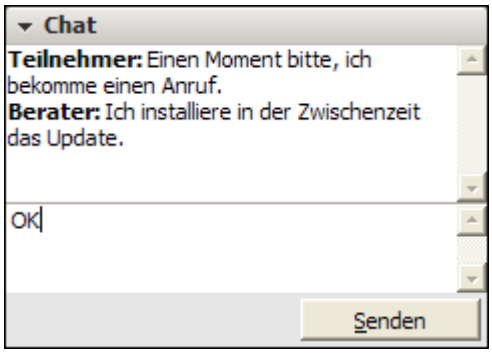
	Speichert die Grafik unter dem bereits ausgewählten Namen. Beim ersten Speichern erscheint der Speichern unter-Dialog von Windows.
	Öffnet den Speichern unter-Dialog von Windows, um die Grafik unter einem neuen Namen zu speichern.

Chat

Die Chat-Funktion bietet eine weitere Kommunikationsmöglichkeit für die Sitzungspartner: Hier können Sie schriftliche Nachrichten untereinander austauschen. Der Chatverlauf ist stets sichtbar und nachvollziehbar.

Chat-Nachricht an den Sitzungspartner schreiben

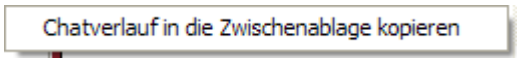
1. Geben Sie Ihre Textnachricht in das untere Feld in der Schublade *Chat* ein.
2. Zum Absenden der Nachricht klicken Sie auf *Senden* oder drücken Sie *Enter* auf Ihrer Tastatur. Die Nachricht erscheint oben im Chatverlauf.



Wenn Sie beim Verfassen Ihrer Chatnachricht einen Zeilenumbruch erzeugen möchten, drücken Sie [Alt] + [Enter].

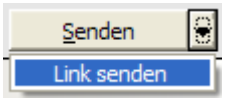
Chatverlauf in die Windows-Zwischenablage kopieren

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Chatverlauf und wählen Sie im Kontextmenü *Chatverlauf in die Zwischenablage kopieren*.



Link senden im Chat (nur auf Beraterseite)

Die Schublade *Chat* bietet Ihnen die Möglichkeit, dem Teilnehmer einen Link zu senden. Sie können den Teilnehmer so direkt auf eine Webseite, eine FTP-Seite oder einen Netzwerkpfad, auf den er Zugriff hat, leiten.



1. Geben Sie den Link (z.B. www.netviewer.com) im Texteingabefeld der Schublade *Chat* ein.
2. Klicken Sie auf den kleinen Pfeil neben dem *Senden*-Button und wählen Sie *Link senden*.

Beim Teilnehmer erscheint nun ein Abfragedialog. Er kann den übermittelten Link direkt im Browser öffnen oder den Vorgang abbrechen.

Sie können auch mehrere Links auf einmal oder einen Nachrichtentext mit einem Link senden, z.B. „Weitere Informationen finden Sie auf www.netviewer.com oder www.google.de“.

Sitzung beenden

Beide Sitzungspartner – Berater und Teilnehmer – können jederzeit die Netviewer-Sitzung beenden.

Im Show-Modus:

- Klicken Sie auf das Schließen-Kreuz im Mini-Panel.

Im Watch-Modus:

- Klicken Sie auf das Schließen-Kreuz im Netviewer-Fenster.
- Oder Sie schließen die Netviewer-Task in der Windows Taskleiste.

Beide Sitzungspartner können die Sitzung auch mit einem Mausklick auf *Beenden* im Kontextmenü des Netviewer Icons im Windows System Tray schließen. Bei beiden Sitzungspartnern erscheint der Endedialog.

Auf der Teilnehmerseite hinterlässt Netviewer nach dem Ende der Sitzung keine Dateien oder Veränderungen am System. Bei spezieller Konfiguration kann das Teilnehmerprogramm jedoch Log- oder Aufzeichnungsdateien erzeugen.

Auf Beraterseite erzeugt Netviewer standardmäßig eine Logdatei mit den Daten der vergangenen Sitzung. Mehr dazu lesen Sie im Abschnitt „Protokollierung“ auf Seite 82. Ist die Aufzeichnungsfunktion aktiviert, erzeugt das Beraterprogramm eine Aufzeichnungsdatei im Dateiformat .nvl. Mehr dazu lesen Sie im Abschnitt „Aufzeichnungsfunktion“ auf Seite 33.

Weiterhin legt Netviewer auf Beraterseite verschiedene Informationen in verschlüsselter Form in der Windows Registry ab. Dazu gehören beispielsweise vom Berater gespeicherte Login-Daten, zuletzt verwendete Audio- und Videogeräte, Fensterpositionen u.a.

Netviewer neu starten nach Sitzungsende

Wenn Sie viele Netviewer-Sitzungen durchführen, hilft Ihnen die Neustart-Funktion im Endedialog. Sie startet direkt nach dem Ende einer Sitzung das Netviewer Beraterprogramm erneut. Die Sitzung wird automatisch mit dem zuvor verwendeten Profil gestartet.

- Klicken Sie im Endedialog auf *Neustart*. Nach dem Start von Netviewer erscheint direkt das Mini-Panel mit der Sitzungsnummer.

Funktionen für den Netviewer Administrator

Als Netviewer Portal-Administrator verfügen Sie im MyNetviewer Kundenportal über die folgenden Berechtigungen:

- Lizenzen und Benutzer verwalten
- Programmfunktionen und -einstellungen in Form von Profilen für bestimmte Benutzer aktivieren und deaktivieren
- E-Mail-Einladungstexte an Ihre Anforderungen anpassen
- Nutzungsstatistik für alle Benutzer einsehen

Registrierung im MyNetviewer Kundenportal

1. Sie erhalten eine E-Mail mit einem Registrierungslink.
2. Klicken Sie auf den Link.
3. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein und wählen Sie ein Passwort, um sich im MyNetviewer Kundenportal zu registrieren.
4. Vervollständigen Sie Ihre Kontaktdaten.

Anmeldung im MyNetviewer Kundenportal

1. Geben Sie https://my.netviewer.com in Ihren Browser ein.
2. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
3. Klicken Sie auf *Anmelden*.

Die Netviewer Benutzerverwaltung

Netviewer stellt im MyNetviewer Kundenportal eine Benutzerverwaltung zur Verfügung.

Die Benutzerverwaltung bietet folgende Möglichkeiten:

- Zugriffsbeschränkung auf Netviewer durch die Anmeldung mit E-Mail-Adresse und Passwort zum Nachweis der Identität.
- Zuordnung von Berechtigungen in Netviewer zu Benutzern.
- Zuordnung von Benutzern zu Lizenzen.
- Die Nutzung der Netviewer Software ist nur möglich, wenn dem Benutzer eine Lizenz zugeordnet ist.

Lizenzen, Verträge, Benutzer, Rollen und Profile

Die Netviewer Benutzerverwaltung basiert auf den Konzepten Vertrag, Lizenz, Benutzer, Rolle und Profil.

Was beinhaltet eine Lizenz?

Eine Lizenz der Netviewer Support Version 6 beinhaltet für einen bestimmten, anhand seiner E-Mail-Adresse eindeutig identifizierbaren Benutzer die Berechtigung, Netviewer zu nutzen.

Was ist ein Vertrag?

Ein Vertrag ist an einen Netviewer Kunden und an ein einzelnes Produkt (Netviewer Meet oder Netviewer Support, etc.) gebunden und umfasst eine oder mehrere Lizenzen für die Nutzung dieses Produkts. Die Anzahl Lizenzen ist abhängig davon, wie viele Lizenzen Ihre Organisation bei Netviewer AG erworben hat.

Wenn Sie Fragen zum Lizenzmodell von Netviewer haben, wenden Sie sich bitte an Ihren vertrieblichen Ansprechpartner bei Netviewer.

Was ist ein Benutzer?

Ein Benutzer ist ein Anwender, der mithilfe seiner Anmeldedaten (E-Mail-Adresse und Passwort) auf sein Benutzerkonto im MyNetviewer Kundenportal zugreifen und, sofern ihm eine Lizenz zugewiesen wurde, Netviewer-Sitzungen starten kann.

Was ist eine Rolle?

Eine Rolle umfasst bestimmte Berechtigungen in Netviewer. In der Benutzerverwaltung ordnen Sie einem Benutzer Rollen und damit Rechte zu, z.B. den Zugriff auf die Benutzerverwaltung und die Einsicht in Online-Rechnungen. Ein Benutzer kann dabei mehrere Rollen haben und eine Rolle kann mehreren Benutzern zugeordnet sein.

Was ist ein Profil?

Ein Profil beinhaltet eine individuelle Konfiguration verschiedener Sitzungseinstellungen und kann vor jedem Sitzungsstart von berechtigten Benutzern im Startdialog ausgewählt werden.

Profile verwalten Sie in der Profilverwaltung über das MyNetviewer Kundenportal. Sie betreffen insofern die Benutzerverwaltung, als dass Sie in der Profilverwaltung Profile für Benutzer freigeben.

Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung bietet Ihnen folgende Funktionen:

- Sie können Benutzer mit verschiedenen Berechtigungen ausstatten und so deren Zugriffsberechtigungen auf die Funktionen der Netviewer Produkte und des MyNetviewer Kundenportals kontrollieren.
- Sie können jederzeit Benutzer anlegen, bearbeiten und löschen.

Benutzerverwaltung öffnen

1. Melden Sie sich im MyNetviewer Kundenportal an.
2. Klicken Sie in der rechten Spalte auf *Benutzerverwaltung*.

➢ *Es erscheint eine Übersicht über bereits angelegte Benutzer.*

Oberfläche der Benutzerverwaltung

Benutzer hinzufügen...	Hinzufügen von weiteren Benutzern in die Benutzerverwaltung.
Bearbeiten...	Führt zur Detailansicht über die Daten des jeweiligen Benutzers.
Vertragszuweisung...	Benutzer Verträgen zuordnen und Ihnen so eine Lizenz zuweisen.
Löschen...	Löscht ausgewählte Benutzer aus der Benutzerverwaltung und dem MyNetviewer Kundenportal
Name	Benutzer, die bereits angelegt wurden.
Vertrag	Mit einem Klick auf den Namen des Benutzers, werden die Verträge angezeigt, denen der Benutzer zugewiesen wurde.
Rolle	Rolle, die dem Benutzer aktuell zugewiesen ist.

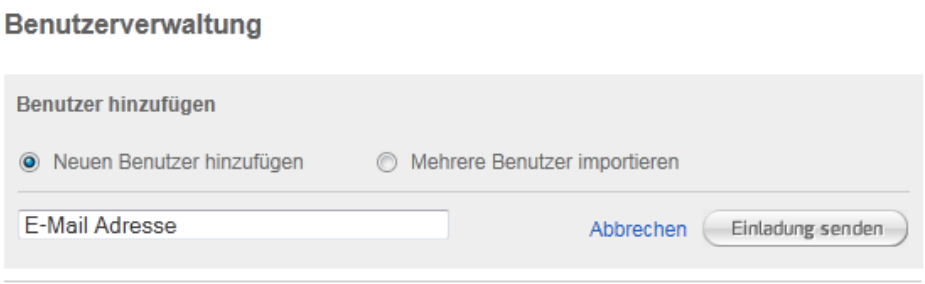
Netviewer Benutzerverwaltung aufsetzen

Neuen Benutzer manuell anlegen oder importieren

Wenn Sie neue Benutzer anlegen wollen, können Sie dies manuell tun oder Sie importieren eine Liste von Benutzern über eine csv-Datei.

Benutzer manuell anlegen:

1. Klicken Sie in der Benutzerverwaltung auf *Benutzer hinzufügen*.
2. Wählen Sie *Neuen Benutzer hinzufügen*.
3. Geben Sie die E-Mail-Adresse des neuen Benutzers ein.



4. Klicken Sie auf *Einladung senden*.
➢ Der Benutzer erscheint nun in der Benutzerliste.
5. Der Benutzer erhält eine E-Mail mit einem Link auf das MyNetviewer Kundenportal.
6. Sobald sich der neue Benutzer mithilfe des E-Mail-Links im MyNetviewer Kundenportal registriert, kann er Netviewer benutzen, sofern er einer Lizenz zugeordnet ist.

Bitte beachten Sie, dass E-Mail-Adressen im Netviewer System einmalig sind. D.h. eine E-Mail-Adresse kann auch nur einer Benutzerverwaltung zugewiesen sein. Wenn ein Benutzer in einer Benutzerverwaltung angelegt wurde, kann er vorerst keiner weiteren Benutzerverwaltung (einer anderen Organisation oder Abteilung) hinzugefügt werden. In einem solchen Fall erhält der Benutzer eine E-Mail mit der Einladung, in eine andere Benutzerverwaltung überführt zu werden. Wenn er die Einladung bestätigt, wird er der neuen Benutzerverwaltung hinzugefügt und aus der alten Benutzerverwaltung gelöscht. Gleichzeitig verliert er die Netviewer Lizenzen, die ihm möglicherweise in der alten Benutzerverwaltung zur Verfügung standen.

Die Übertragung in eine andere Benutzerverwaltung ist nur möglich, wenn der Benutzer nicht der letzte verbleibende Portal-Admin ist.

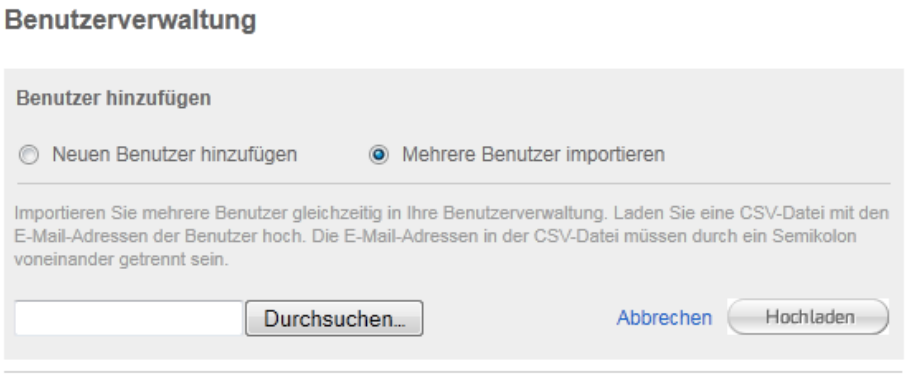
Registriert sich der Benutzer nicht mit dem ihm vom Administrator zugesandten Link im MyNetviewer Kundenportal, sondern eigenständig über die MyNetviewer Kundenportal URL, dann erhält er ein separates Benutzerkonto. Damit hat keinen Zugriff auf die Netviewer Programme seiner Organisation, sondern kann nur das Netviewer Support Programm für nicht-kommerzielle Nutzung mit eingeschränktem Funktionsumfang für private Zwecke nutzen.

Benutzer importieren

Die Importfunktion hilft Ihnen, große Benutzerzahlen anzulegen.

1. Estellen Sie dazu eine csv-Datei mit dem folgenden Format:
- Die E-Mail-Adressen der Benutzer müssen durch Semikolon getrennt hintereinander geschrieben werden:

2. Klicken Sie in der Benutzerverwaltung oben links auf *Benutzer hinzufügen*.
3. Wählen Sie *Mehrere Benutzer importieren.*
4. Klicken Sie auf *Durchsuchen...*



5. Wählen Sie im folgenden „Datei-öffnen"-Dialog die zu importierende .csv-Datei mit den E-Mail-Adressen der Benutzer aus.
6. Klicken Sie auf *Öffnen*.
7. Klicken Sie auf *Hochladen*, um den Importvorgang zu starten.

➢ Nach Abschluss des Importvorgangs sehen Sie die erfolgreich importierten E-Mail-Adressen in der Benutzerliste. Über der Liste erscheint ein Hinweistext, der Sie informiert, ob der Importvorgang erfolgreich war oder nicht.

Erfolgreich importierte Benutzer können zunächst nur die kostenlose Version für die nicht-kommerzielle Nutzung verwenden. Damit die Benutzer Ihre Vollversion verwenden können, müssen Sie Ihnen eine Lizenz zuweisen (s. Seite 70).

Benutzer löschen

1. Wählen Sie in der Benutzerliste den Benutzer, den Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf *Löschen...* und bestätigen Sie die nachfolgende Abfrage.

Beim Löschen von Benutzern ist zu beachten, dass der letzte Benutzer in der Benutzerverwaltung, der über die Rolle Portal-Admin verfügt, nicht gelöscht werden kann. Erst nachdem er einem anderen Anwender die Rolle Portal-Admin- zugewiesen hat, kann er sich selber löschen.

Netviewer Lizenzen

In der Regel erhält ein Benutzer eine Lizenz, die ständig für ihn reserviert ist und die nicht von anderen Benutzern beansprucht werden kann.

Lizenzen zuweisen

Um die bei Netviewer erworbene volle Anzahl Named-User-Lizenzen nutzen zu können, ist es erforderlich, dass Sie die dementsprechende Anzahl Benutzer in der Benutzerverwaltung anlegen und einem Vertrag zuweisen.

1. Melden Sie sich im MyNetviewer Kundenportal an.
2. Klicken Sie in der rechten Spalte auf *Benutzerverwaltung*.

➢ Es erscheint eine Übersicht über Ihre vorhandenen Benutzer.

3. Wählen Sie die Benutzer, denen Sie eine Lizenz zuweisen möchten
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Vertragszuweisung*.
5. Wählen Sie die Verträge, von denen die Benutzer eine Lizenz erhalten sollen.
6. Klicken Sie auf *Zuweisen*.

➢ Den Benutzern stehen nun die zugewiesenen Lizenzen zur Verfügung

Lizenzen entziehen

1. Wählen Sie die Benutzer, denen Sie eine Lizenz entziehen möchten.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Vertragszuweisung*.
3. Wählen Sie die Verträge, wofür den Benutzern Lizenzen entzogen werden sollen.
4. Klicken Sie auf *Entfernen*.
5. Den Benutzern stehen nun diese Lizenzen nicht mehr zur Verfügung

Ein Benutzer (eine E-Mail-Adresse) kann immer nur einem Vertrag einer Produktart zugewiesen werden. D.h. der Benutzer kann einem Netviewer Support und einem Netviewer Meet Vertrag zugewiesen werden und für diese Produkte jeweils eine Lizenz erhalten. Er kann aber NICHT zwei Netviewer Support Verträgen gleichzeitig zugewiesen werden und zwei Netviewer Support Lizenzen nutzen.

Vertrag erweitern

Wenn Sie weitere Lizenzen benötigen und erwerben möchten, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Klicken Sie in der rechten Spalte auf *Meine Verträge*.
➢ Es erscheint eine Übersicht über Ihre vorhandenen Verträge.
2. Klicken Sie auf den Vertrag, dessen Lizenzanzahl Sie erhöhen möchten.
3. Klicken Sie unter dem Abschnitt *Vertrag* auf *Erweitern*.
4. Folgen Sie den weiteren Anweisungen auf unseren Portalseiten.

Netviewer Rollen

Das MyNetviewer Kundenportal kennt für Netviewer Support zwei vertragsübergreifende und zwei vertragsspezifische Rollen.

Vertragsübergreifende Rollen

Vertragsübergreifende Rollen beziehen sich auf alle Netviewer Verträge und Produkte innerhalb eines Benutzerkontos im MyNetviewer Kundenportal:

Rolle	Beschreibung
Portal-Admin	Beinhaltet im Wesentlichen die Berechtigung, im MyNetviewer Kundenportal die •Benutzer-, Lizenzen und Profile zu verwalten, •die Nutzungsstatistik für alle Benutzer eines Vertrags einzusehen und auszuwerten.
Rechnungen	Beinhaltet die Berechtigung, Online-Rechnungen einzusehen und herunterzuladen.

Vertragsspezifische Rollen

Vertragsspezifische Rollen beziehen sich auf einen bestimmten Vertrag und müssen je Vertrag vergeben werden.

Rolle	Beschreibung
Anwender	Beinhaltet im Wesentlichen die Berechtigung, eine Netviewer Sitzung zu starten.
Assistent	Beinhaltet die Berechtigung, geplante Sitzungen im Netviewer Sitzungsplaner für alle Nutzer eines Vertrags einzusehen und zu verwalten.

Das Starten einer Sitzung ist nur möglich, wenn dem Benutzer die Rolle *Anwender* und eine entsprechende Lizenz zugeordnet wurde.

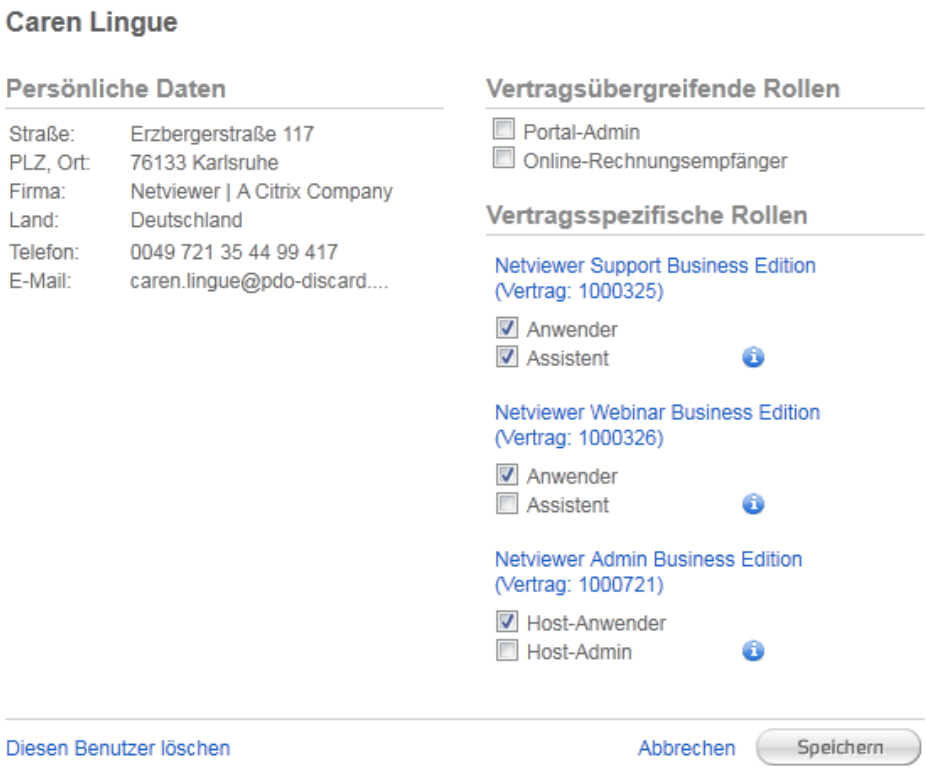
Berechtigungen der Rollen im Vergleich:

Funktion: / Rolle:	Anwender	Assistent	Portal-Admin	Rechnungen
Portalnavigation: Übersicht, Mein Konto Download, Hilfe	JA	JA	JA	JA
Sitzungen starten	JA	JA	Nur wenn Lizenz und Rolle „Anwender“ zugeordnet	Nur wenn Lizenz und Rolle „Anwender“ zugeordnet
An Sitzungen teilnehmen	JA	JA	JA	JA
Meine Verträge	(JA) nur Übersicht, keine Funktionen	(JA) nur Übersicht, keine Funktionen	JA	(JA) nur Übersicht, keine Funktionen
Profile verwalten	NEIN	NEIN	JA	NEIN
E-Mail-Einladungstexte anpassen	NEIN	NEIN	JA	NEIN
Benutzer verwalten	NEIN	NEIN	JA	NEIN
Rollen zuweisen	NEIN	NEIN	JA	NEIN
Nutzungsstatistik für eigene Lizenz einsehen	JA	JA	Nur wenn Lizenz und Rolle „Anwender“ zugeordnet	Nur wenn Lizenz und Rolle „Anwender“ zugeordnet
Nutzungsstatistik für alle Benutzer einsehen	NEIN	NEIN	JA	NEIN
Online-Rechnungen einsehen und herunterladen	NEIN	NEIN	Nur Wenn Rolle „Rechnungen“ zugeordnet	JA
Eigene geplante Sitzungen im Sitzungsplaner des Programms einsehen	JA	JA	Nur wenn Lizenz und Rolle „Anwender“ zugeordnet	Nur wenn Lizenz und Rolle „Anwender“ zugeordnet
Geplante Sitzungen anderer Benutzer des Vertrags im Sitzungsplaner des Programms einsehen und verwalten	NEIN	JA	Nur wenn Rolle „Assistent“ zugeordnet	Nur wenn Rolle „Assistent“ zugeordnet

Der Benutzer, der sich als erster seiner Organisation im MyNetviewer Kundenportal registriert, verfügt über die Rolle Portal-Admin. Alle folgenden Benutzer, die sich registrieren, werden durch das System automatisch mit der Rolle Anwender angelegt.

Rollen zuweisen

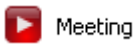
1. Melden Sie sich im MyNetviewer Kundenportal an.
2. Klicken Sie in der rechten Spalte auf *Benutzerverwaltung*.
➢ Es erscheint eine Übersicht über Ihre vorhandenen Benutzer.
3. Wählen Sie einen Benutzer in der Benutzerübersicht
4. Klicken Sie oben auf die Schaltfläche *Bearbeiten*.
5. Wählen Sie unter *Rolle* die gewünschten Rollen aus.
6. Klicken Sie auf *Speichern*.



Die Rolle Portal-Admin kann beliebig oft zugewiesen werden, es liegt keine Beschränkung hinsichtlich einer möglichen Anzahl Administratoren in einer Netviewer Benutzerverwaltung vor.

Profilverwaltung

Die Profilverwaltung im MyNetviewer Kundenportal ermöglicht Ihnen Sitzungseinstellungen anzupassen und zu individualisieren, z.B. Blickrichtung beim Sitzungsstart, sichtbare Schubladen. Steht einem Berater ein individuelles Profil mit dem Namen „Meeting“ zur Verfügung, z.B. zu Besprechungszwecken, erhält er im Startdialog die Schaltfläche *Meeting*.



Benutzern, für die keine Profile verfügbar gemacht wurden ist es nicht möglich, eine Netviewer-Sitzung zu starten.

Welche Vorteile bietet das Arbeiten mit Profilen?

- Netviewer auf verschiedene, immer wiederkehrende Sitzungsszenarien anpassen
- Netviewer für einzelne Anwender mit besonderen Bedürfnissen anpassen
- Den Aufwand während der Sitzung verringern (z.B. durch Blickrichtungswechsel, Anpassung der Applikationsauswahl)

Beispiele für Profile:

- Legen Sie ein Profil „Schulung“ an und beschränken Sie den Funktionsumfang auf ein Minimum, um Ablenkung zu vermeiden.
- Im Profil *Sitzung starten* steht den Sitzungsteilnehmern der volle Funktionsumfang zur Verfügung, um alle Kommunikationswege nutzen zu können.

Profilverwaltung öffnen

1. Melden Sie sich im MyNetviewer Kundenportal an.
2. Klicken Sie in der rechten Spalte auf *Meine Verträge.*
➢ *Es erscheint eine Übersicht über Ihre Verträge.*
3. Klicken auf den Vertrag, für den Sie ein Profil erstellen oder bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie unter dem Abschnitt *Profile* auf *Profilverwaltung*.
➢ Die Profilverwaltung wird geöffnet.

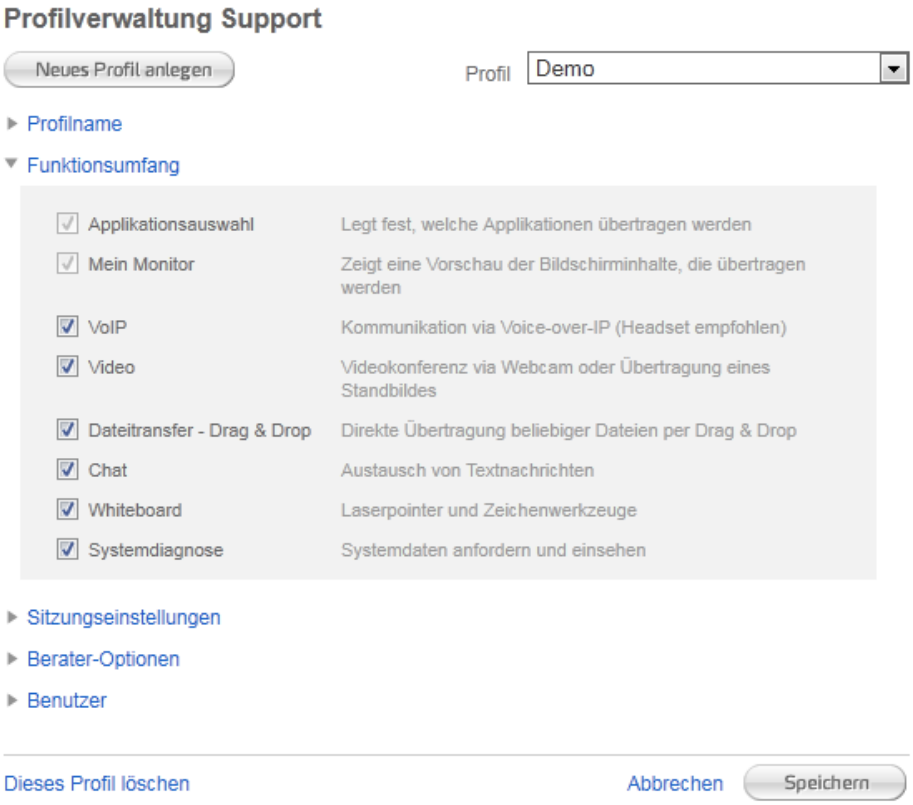
Oberfläche der Profilverwaltung

Im Drop-Down-Menü sehen Sie eine Liste mit vorhandenen Profilen.

An oberster Stelle sehen Sie das Profil *Sitzung starten*. Darunter erscheinen Ihre individuell definierten Profile.

Das oben genannte vordefinierte Profil können Sie jederzeit den Bedürfnissen der Anwender anpassen.

Unter den Abschnitten *Funktionsumfang, Sitzungseinstellungen Berater-Optionen* und *Benutzer* der Profilverwaltung nehmen Sie die Einstellungen für das im Drop-Down-Menu ausgewählte Profil vor. Mehr zu den Einstellungen lesen Sie auf den folgenden Seiten.



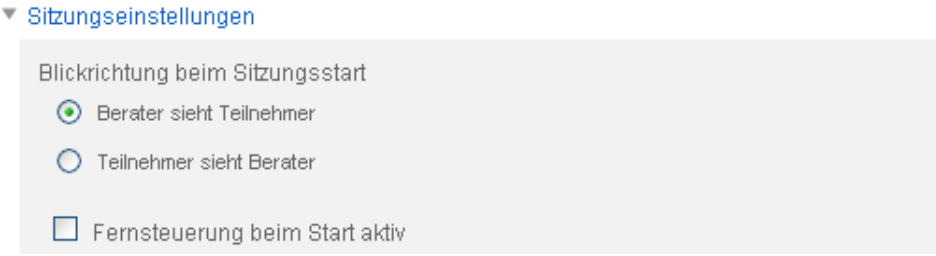
Abschnitt Funktionsumfang

In manchen Szenarien kann es sinnvoll sein, Funktionen aus dem Netviewer Control Panel auszublenden – sei es, um die Oberfläche möglichst übersichtlich zu halten oder möglichst wenig Ablenkung zu bieten.

- Entfernen Sie das Häkchen vor einer Funktion, um diese im Netviewer Control Panel auszublenden.

Abschnitt Sitzungseinstellungen

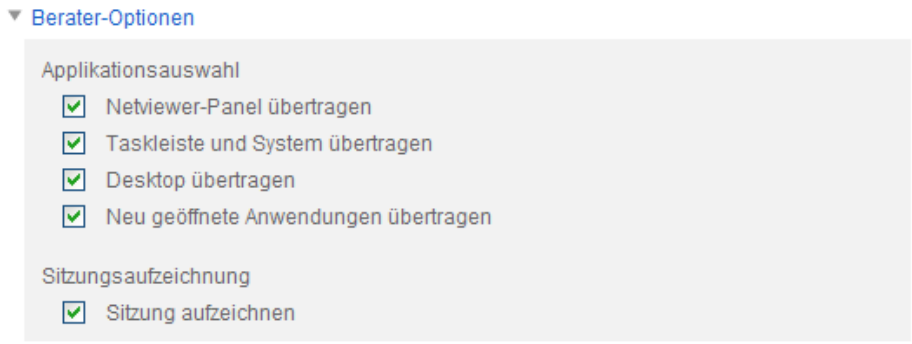
Der Abschnitt Sitzungseinstellungen erlaubt die Änderung einiger zentraler Einstellungen, die üblicherweise fest in der Konfiguration Ihrer Netviewer-Programme fixiert sind.



Option	Beschreibung
Blickrichtung beim Sitzungsstart	Diese Option gibt vor, wer zu Beginn einer Sitzung seinen Bildschirm zeigt.
Fernsteuerung beim Start aktiv	Diese Option bewirkt, dass die Fernsteuerung für den jeweiligen Sitzungsteilnehmer im Watch-Modus bereits zu Beginn der Sitzung aktiviert ist und dieser den Computer des Teilnehmers im Show-Modus fernsteuern kann.

Wenn Sie *Berater sieht Teilnehmer* wählen, erscheint beim Teilnehmer direkt nach dem Sitzungsaufbau ein Abfragedialog, in welchem er der Übertragung seines Bildschirms zunächst zustimmen muss.

Abschnitt Berater-Optionen



Option	Beschreibung
Applikationsauswahl	Die Applikationsauswahl gibt die für die Teilnehmer sichtbaren Applikationen und Bildschirmelemente vor, wenn Sie Ihren Bildschirm zeigen. Weitere Informationen zur Applikationsauswahl erhalten Sie im Abschnitt "Applikationsauswahl" ab Seite 38.
Sitzungsaufzeichnung	Mit dieser Option können Sie die Sitzungsaufzeichnung aktivieren und deaktivieren.

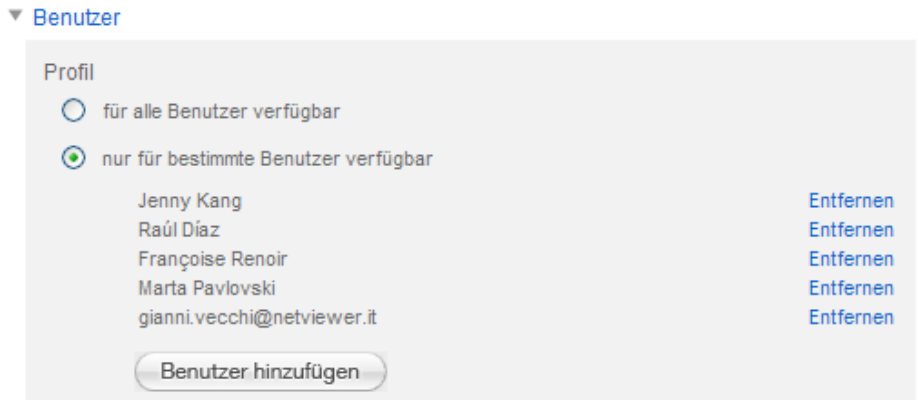
Abschnitt Benutzer

In dem Abschnitt *Benutzer* definieren Sie, welche Benutzer das Profil verwenden dürfen. Ein neu angelegtes Profil ist standardmäßig für alle Benutzer freigegeben.

Profile nur für bestimmte Benutzer verfügbar machen

1. Wählen Sie im Drop-Down-Menü das Profil, das Sie bearbeiten möchten.
2. Aktivieren Sie die Option *nur für bestimmte Benutzer verfügbar.*

➢ Eine Liste mit allen Benutzern wird angezeigt.



3. Entfernen Sie die Benutzer, für die das Profil nicht verfügbar sein soll.
4. Um das Profil für den Benutzer wieder verfügbar zu machen, klicken Sie auf *Benutzer hinzufügen*.

Profile verwalten

Neues Profil anlegen

1. Öffnen Sie die Profilverwaltung (s. Seite 74).
2. Klicken Sie auf *Neues Profil anlegen*.
3. Geben Sie eine Bezeichnung für das neue Profil ein.
4. Bearbeiten Sie das Profil unter den Abschnitten *Funktionsumfang*, Sitzungse*instellungen*, *Berater-Optionen* und *Benutzer*.
5. Klicken Sie auf *Speichern*.

Bestehendes Profil bearbeiten

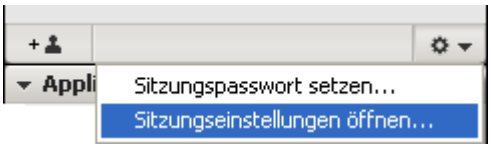
1. Markieren Sie im Drop-Down-Menü das Profil, das Sie bearbeiten möchten.
2. Bearbeiten Sie das Profil unter den Abschnitten *Funktionsumfang*, Sitzungse*instellungen*, *Berater-Optionen* und *Benutzer*.
3. Klicken Sie auf *Speichern*.

Profil löschen

1. Wählen Sie im Drop-Down-Menü das Profil, das Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie unten auf der Seite auf *Dieses Profil löschen*.

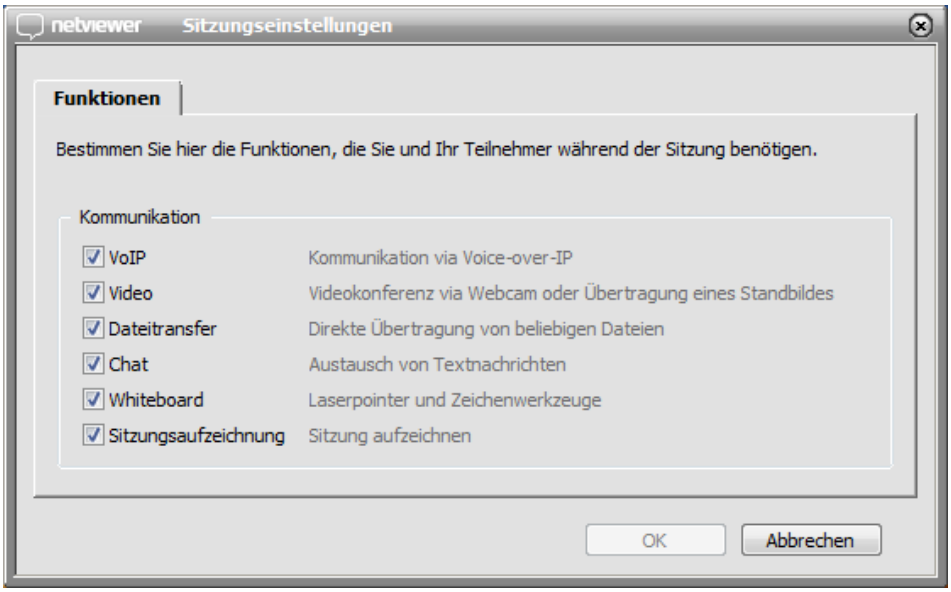
Profil während einer laufenden Sitzung im Netviewer Programm temporär ändern

1. Öffnen Sie während einer Sitzung im Netviewer Control Panel in der Schublade *Sitzung* über den Pfeil unten rechts das Menü und wählen Sie *Sitzungseinstellungen öffnen...*.



➢ Das Fenster *Sitzungseinstellungen* wird geöffnet.

2. Nehmen Sie auf den Reitern *Funktionen* und *Einstellungen* die gewünschten Änderungen vor.



3. Klicken Sie auf *OK*, um die geänderten Einstellungen für die laufende Sitzung anzuwenden.

Änderungen, die Sie während einer laufenden Sitzung im Netviewer Programm vornehmen, sind nur für diese Sitzung gültig. Nach Ablauf der Sitzung werden die Änderungen zurückgesetzt.

E-Mail-Einladungstext anpassen

Im MyNetviewer Kundenportal können Sie, Ihren E-Mail-Einladungstext (s. Seite 24) Ihren Bedürfnissen und Anforderungen anzupassen.

E-Mail-Einladungstextvorlage öffnen

1. Melden Sie sich im MyNetviewer Kundenportal an.
2. Klicken Sie in der rechten Spalte auf *Meine Verträge.*
➢ *Es erscheint eine Übersicht über Ihre Verträge.*
3. Klicken Sie auf den Vertrag, für das Sie den E-Mail-Einladungstext anpassen.
4. Klicken Sie unter dem Abschnitt *E-Mail-Einladung* auf *Einladungstext*.
➢ Die Textvorlage für die E-Mail-Einladung wird geöffnet.

Es stehen Ihnen zwei Optionen zur Verfügung:

Option	Bedeutung
Standardvorlage verwenden	Es werden die von Netviewer vordefinierten Textvorlagen verwendet.
Angepasste Vorlage verwenden	Es wird Ihre angepasste Textvorlage verwendet.

Der von Ihnen definierte Vorlagentext wird für alle Programmsprachen verwendet.

Um die Einladungsmail mehrsprachig zu gestalten, fügen Sie Ihre Übersetzungen in die angepasste Vorlage ein.

E-Mail-Einladungstextvorlage anpassen

1. Öffnen sie die Textvorlage für die E-Mail-Einladung (s. Seite 80).
2. Wählen Sie die Option *Angepasste Vorlage verwenden*.
3. Editieren Sie den Vorlagentext im Textfeld.
4. Klicken Sie auf *Speichern*.

Platzhalter

Bei der Erstellung Ihres Einladungstextes können Sie die folgenden Platzhalter verwenden, die Netviewer automatisch beim Generieren der Einladung ersetzt:

Platzhalter	wird ersetzt durch:
<SESSION_LINK>	Einladungslink zum Teilnehmerprogramm
<SESSION_PW>	Von Ihnen gewähltes Sitzungspasswort
<SESSION_NO>	9-stellige Sitzungsnummer
<SESSION_DATE>	Sitzungstermin und –dauer

Platzhalter können mehrfach im Text verwendet werden.

Angepasste Vorlage zur Netviewer Standardvorlage zurücksetzen

1. Aktivieren Sie die *Option Standardvorlage verwenden.*
2. Klicken Sie auf *Speichern*.

Protokollierung

TXT-Logdatei

Das Beraterprogramm erzeugt beim ersten Zustandekommen einer Sitzung eine .txt-Datei mit Log-Einträgen. Die Logdatei liegt im gleichen Verzeichnis wie das Beraterprogramm. Die Log-Einträge für neue Sitzungen werden jeweils ans Ende der Datei geschrieben.

Netviewer Nutzungsstatistik

Die Nutzungsstatistik im MyNetviewer Kundenportal liefert Ihnen eine Übersicht über die Anzahl und Dauer von Sitzungen, die innerhalb eines bestimmten Zeitraums mit einem bestimmten Vertrag durch dedizierte Benutzer durchgeführt wurden.

Nutzungsstatistik öffnen

1. Melden Sie sich im MyNetviewer Kundenportal an.
2. Klicken Sie in der rechten Spalte auf *Nutzungsstatistik.*
   - ➢ *Es erscheint eine Übersicht über Ihre Verträge.*
3. Klicken Sie auf den Vertrag, für den Sie die Nutzungsstatistik einsehen möchten.
   - ➢ Die Nutzungsstatistik für den gewählten Vertrag wird angezeigt.

Eine Globale Übersicht über die Nutzungsstatistiken aller Benutzer eines Vertrags erhält nur der Netviewer Portal-Administrator. Benutzer, die über die Rolle „Anwender" verfügen, können nur ihre eigene Nutzungsstatistik einsehen.

Glossar

Applikationsauswahl

Schublade im Control Panel, welche eine detaillierte Auswahl der Applikationen und Bildschirmelemente erlaubt, die an den Sitzungspartner übertragen werden.

Aufzeichnungsfunktion

Zusatzfunktionalität, um Sitzungen als Mitschnitt (im Dateiformat .nvl) aufzeichnen zu können. Die Sitzungsmitschnitte können mit dem Netviewer NetPlayer abgespielt werden.

Benutzerverwaltung

Zusätzliches Modul im MyNetviewer Kundenportal, das unter Verwendung der Authentifizierungsmethode E-Mail-Adresse und Passwort das Aufsetzen einer Benutzerverwaltung erlaubt.

Beraterprogramm

Netviewer Support-Programm des Beraters, mit dem der Berater eine Sitzung initiieren kann. Das Beraterprogramm enthält in der Standardkonfiguration mehr Funktionen als das Teilnehmerprogramm.

Clip

Griff zum Ein- und Ausfahren des Netviewer Control Panels im Watch-Modus.

Control Panel

Ein- und ausklappbare Netviewer-Programmleiste auf Berater- und Teilnehmerseite, die über die Schubladen verschiedene Netviewer-Funktionen zur Verfügung stellt.

Desktop-Sharing

Übertragung des Bildschirminhalts eines Computers auf einen anderen, beliebig weit entfernten Computer. Die Sitzungspartner können die Blickrichtung wechseln, so dass sie entweder ihren eigenen Bildschirm zeigen oder auf den des Sitzungspartners schauen.

Drag & Drop

Objekte (z.B. Dateien) auf dem Bildschirm mit gedrückter linker Maustaste ziehen und durch Loslassen der Maustaste ablegen.

Fernsteuerung

Der Anwender im Watch-Modus erhält das Recht, alle sichtbaren Applikationen des Gegenübers (außer dem Netviewer Control Panel) durch Maus- und Tastatureingaben fernzusteuern.

Mini-Panel

Zentrale Komponente der Netviewer-Programmoberfläche, welche im Show-Modus die Basisfunktionalitäten und die wichtigsten Indikatoren jederzeit sichtbar zur Verfügung stellt. Ein Mausklick auf das Mini-Panel klappt das Control Panel auf und zu.

Mein Monitor

Schublade im Control Panel, die verkleinert den eigenen Bildschirm zeigt, wie ihn das Gegenüber im Watch-Modus sieht. Über das Kontextmenü kann der Übertragungsmodus gewählt werden.

Netviewer NetPlayer

In Kombination mit der Aufzeichnungsfunktion erhältliche Applikation zur Wiedergabe von Sitzungs-Mitschnitten im Dateiformat *.nvl.

Netviewer-Fenster

Das grau umrandete Fenster, in welchem der Anwender im Watch-Modus den Bildschirminhalt seines Gegenübers sieht.

NVL

Proprietäres Dateiformat der Sitzungs-Mitschnitte, die bei aktivierter Aufzeichnungsfunktion während einer Sitzung erzeugt werden. Die Wiedergabe kann nur im Netviewer NetPlayer erfolgen.

Passwort

Passwort, mit dem sich der Berater beim Starten des Beraterprogramms authentifizieren muss. Schützt das Beraterprogramm vor unautorisiertem Zugriff.

Profil

Individuelle Sitzungskonfiguration, mit der der Berater eine Netviewer-Sitzung starten kann. Profile werden in der Profilverwaltung im MyNetviewer Kundenportal definiert.

Profilverwaltung

Zusätzliches Modul im MyNetviewer Kundenportal zum Anlegen und Verwalten von Profilen. Die Verknüpfung zur Profilverwaltung steht dem Netviewer-Anwender bei entsprechender Berechtigung im MyNetviewer Kundenportal zur Verfügung.

Quality Corner

Indikator (grüner, gestreifter oder grauer Kreis) im Control Panel, im Mini-Panel und im Rahmen des Netviewer-Fensters, der den Fortschritt der Bildschirmübertragung anzeigt.

Rolle

Konzept der Netviewer Benutzerverwaltung, über welches der Netviewer-Administrator Benutzern bestimmte Rechte in Netviewer einräumen kann. Die Zuordnung der Rollen zu Benutzern findet in der Benutzerverwaltung im MyNetviewer Kundenportal statt.

Show-Modus

Modus, in dem der eigene Bildschirm an den Sitzungspartner übertragen wird. Standardmäßig startet der Berater im Show-Modus. Der Teilnehmer befindet sich im Watch-Modus.

Schublade

Ein- und ausklappbarer Teilbereich des Control Panels, der jeweils eine Funktionalität von Netviewer anbietet (z.B. Videoübertragung oder Dateitransfer). Einige Schubladen lassen sich über die Profilverwaltung im MyNetviewer Kundenportal und über die Sitzungseinstellungen in der Sitzungsschublade ein- und ausblenden.

Sicherheitstaste

Taste (standardmäßig [F11]), die der Sitzungspartner im Show-Modus nutzen kann, um dem Anwender im Watch-Modus bei aktivierter Fernsteuerung mit sofortiger Wirkung das Recht zur Fernsteuerung und zum Dateitransfer per Drag & Drop zu entziehen.

Sitzung

Netviewer Support-Sitzung, welche durch den Berater initiiert wird und in die ein Teilnehmer eintreten kann. Außerdem eine Schublade im Control Panel mit den zentralen Informationen zur Sitzung.

Sitzungsnummer

Neunstellige, zufällig von Netviewer generierte Nummer, die eine Sitzung eindeutig identifiziert und über welche die Verbindung zwischen Berater und Teilnehmer zustande kommt.

Sitzungspasswort

Passwort, das der Berater im Sitzungsplaner definieren kann, um die Sitzung zusätzlich zu schützen. Der Teilnehmer muss beim Login in die Sitzung das Sitzungspasswort angeben.

Sitzungsplaner

Zusätzliches Modul zum Planen und Organisieren von Netviewer-Sitzungen. Zugriff auf den Sitzungsplaner hat nur der entsprechend berechtigte Berater.

Splash Screen

Wartefenster, das beim Starten von Netviewer auf dem Bildschirm erscheint.

Startdialog

Programmoberfläche beim Berater vor dem Start einer Sitzung. Von hier aus kann er z.B. Sitzungen starten und den Sitzungsplaner öffnen.

Taskleiste

Leiste am unteren Rand des Desktops, welche u.a. die Funktionen Programmauswahlmenü, Anzeige zurzeit laufender Programme sowie Anzeige von Datum und Uhrzeit bereitstellt.

Teilnehmer

Anwender/Rolle bei Netviewer, welche(r) das Netviewer Teilnehmerprogramm nutzt. Der Teilnehmer wird vom Berater zu einer Sitzung eingeladen und kann an dieser teilnehmen.

Teilnehmerprogramm

Das Netviewer Programm, welches der Teilnehmer nutzt, um in eine vom Berater gestartete Sitzung einzutreten.

Übertragungsmodus

Über das Kontextmenü des Monitors wählbarer Modus, der festlegt, in welcher Bildqualität und Übertragungsgeschwindigkeit der eigene Bildschirm im Show-Modus an das Gegenüber übertragen wird.

VoIP

Schublade im Control Panel zum Aktivieren und Regeln der Sprachübertragung per Voice over IP.

Watch-Modus

Modus, in dem man auf den Bildschirm des Sitzungspartners schaut. Standardmäßig startet der Teilnehmer im Watch-Modus und sieht den Beraterbildschirm.

Zeigepfeil

Pfeilförmiges Zeigeinstrument, das der Netviewer-Anwender im Watch-Modus ohne Fernsteuerung nutzen kann. Klickt er ins Netviewer-Fenster, erscheint auf dem Bildschirm des Zeigenden ein Pfeil an dieser Stelle.

Kontakt

Netviewer AG | A Citrix Company

Erzbergerstraße 117
76133 Karlsruhe

Tel.: +49 (0) 721/35 44 99-0
Fax: +49 (0) 721/35 44 99-300

www.netviewer.com
info@netviewer.com

International Support:

support@netviewer.com
Tel.: +49 (0) 721/35 44 99-999

Fremdkomponenten

Bitte beachten Sie, dass dies Software auch Software von Dritten, insbesondere Open Source Software enthält. Nachfolgend finden Sie eine Übersicht dieser Komponenten:

adCpuUsage	%%The following software is included in this product: adCpuUsage ; Copyright (C) 2000 by Alexey A. Dynnikov <aldyn@chat.ru>; Use of any of this software is governed by the terms of the license below: AdCpuUsage license; http://www.aldyn.ru/products/cpu_usage/index.html ; Code Reference: http://www.aldyn.ru/products/cpu_usage/index.html .-
as3corelib	%%The following software is included in this product: as3corelib ; Copyright (c) 2008, Adobe Systems Incorporated ; Use of any of this software is governed by the terms of the license below: BSD License; http://www.opensource.org/licenses/bsd-license.php ; Code Reference: https://github.com/downloads/mikechambers/as3corelib/as3corelib-.93.zip .-
Base64_Java	%%The following software is included in this product: Base64_Java ; Robert Harder; Use of any of this software is governed by the terms of the license below: The software is Public Domain; http://iharder.sourceforge.net/current/java/base64/ ; Code Reference: http://sourceforge.net/projects/iharder/files/base64/2.3/ .-
Boost C++ Libraries	%%The following software is included in this product: Boost C++ Libraries ; Copyright Beman Dawes et al, 2008; Use of any of this software is governed by the terms of the license below: Boost Software License, Version 1.0; http://www.boost.org/LICENSE_1_0.txt ; Code Reference: http://sourceforge.net/projects/boost/files/ .-
Crypto++	%%The following software is included in this product: Crypto++ ; Compilation Copyright (c) 1995-2010 by Wei Dai. All rights reserved.; Use of any of this software is governed by the terms of the license below: Crypto++ compilation license; http://www.cryptopp.com/License.txt ; Code Reference: http://www.cryptopp.com/#download .-
DEC 3.0	%%The following software is included in this product: DEC 3.0; Copyright (c) 1999 by Hagen Reddmann; Use of any of this software is governed by the terms of the license below: DEC 3.0 license; http://code.google.com/p/delphidec/downloads/detail?name=DEC_v3.0.zip ; Code Reference: http://code.google.com/p/delphidec/downloads/detail?name=DEC_v3.0.zip .-
DEC 5.1	%%The following software is included in this product: DEC 5.1; Copyright: Hagen Reddmann HaReddmann at T-Online dot de; Use of any of this software is governed by the terms of the license below: DEC 5.1 license; http://code.google.com/p/delphidec/downloads/detail?name=DEC_v5.1c.zip ; Code Reference: http://code.google.com/p/delphidec/downloads/detail?name=DEC_v5.1c.zip .-
Delphi BT MemoryModule	%%The following software is included in this product: Delphi BT MemoryModule ; Copyright (c) 2005-2010 by Martin Offenwanger / coder@dsplayer.de; Use of any of this software is governed by the terms of the license below: Mozilla Public License 1.1 (MPL 1.1); http://www.mozilla.org/MPL/MPL-1.1.html ; Code Reference: http://code.google.com/p/memorymodule/downloads/detail?name=BTMemoryModule_0.0.4.zip&can=2&q= .-

DSpack	%%The following software is included in this product: DSpack ; Copyright (C) Microsoft Corporation. All rights reserved. Copyright (C) 2002 Henri GOURVEST; Use of any of this software is governed by the terms of the license below: Mozilla Public License 1.1 (MPL 1.1); http://www.mozilla.org/MPL/MPL-1.1.html ; Please see section 7 of the license regarding the “DISCLAIMER OF WARRANTY. COVERED CODE IS PROVIDED UNDER THIS LICENSE ON AN "AS IS" BASIS, WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EITHER EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, WARRANTIES THAT THE COVERED CODE IS FREE OF DEFECTS, MERCHANTABLE, FIT FOR A PARTICULAR PURPOSE OR NON-INFRINGING. THE ENTIRE RISK AS TO THE QUALITY AND PERFORMANCE OF THE COVERED CODE IS WITH YOU. SHOULD ANY COVERED CODE PROVE DEFECTIVE IN ANY RESPECT,YOU (NOT THE INITIAL DEVELOPER OR ANY OTHER CONTRIBUTOR) ASSUME THE COST OF ANY NECESSARY SERVICING, REPAIR OR CORRECTION. THIS DISCLAIMER OF WARRANTY CONSTITUTES AN ESSENTIAL PART OF THIS LICENSE. NO USE OF ANY COVERED CODE IS AUTHORIZED HEREUNDER EXCEPT UNDER THIS DISCLAIMER”. The sourcecode of the above mentioned program is unmodified; downloadable unmodified sourcecode: Code Reference: http://code.google.com/p/dspack/downloads/detail?name=dspack2.3.4.zip&can=2&q= .-
FastMM	%%The following software is included in this product: FastMM ; Copyright Professional Software Development / Pierre le Riche; It is released under a dual license, and you may choose to use it under either the Mozilla Public License 1.1 or the GNU Lesser General Public License 2.1: Use of any of this software is governed by the terms of the license below: Mozilla Public License 1.1 (MPL 1.1); http://www.mozilla.org/MPL/MPL-1.1.html ; Please see section 7 of the license regarding the “DISCLAIMER OF WARRANTY. COVERED CODE IS PROVIDED UNDER THIS LICENSE ON AN "AS IS" BASIS, WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EITHER EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, WARRANTIES THAT THE COVERED CODE IS FREE OF DEFECTS, MERCHANTABLE, FIT FOR A PARTICULAR PURPOSE OR NON-INFRINGING. THE ENTIRE RISK AS TO THE QUALITY AND PERFORMANCE OF THE COVERED CODE IS WITH YOU. SHOULD ANY COVERED CODE PROVE DEFECTIVE IN ANY RESPECT,YOU (NOT THE INITIAL DEVELOPER OR ANY OTHER CONTRIBUTOR) ASSUME THE COST OF ANY NECESSARY SERVICING, REPAIR OR CORRECTION. THIS DISCLAIMER OF WARRANTY CONSTITUTES AN ESSENTIAL PART OF THIS LICENSE. NO USE OF ANY COVERED CODE IS AUTHORIZED HEREUNDER EXCEPT UNDER THIS DISCLAIMER”. The sourcecode of the above mentioned program is unmodified; downloadable unmodified sourcecode: Code Reference: http://sourceforge.net/projects/fastmm/files/.- Use of any of this software is governed by the terms of the license below: GNU Lesser Public License 2.1 (LGPL 2.1); http://www.gnu.org/licenses/lgpl-2.1.html ; Code Reference: http://sourceforge.net/projects/fastmm/files/ .-

Indy Internet Direct	%%The following software is included in this product: Indy Internet Direct ; Portions of this software are Copyright (c) 1993 - 2003, Chad Z. Hower (Kudzu) and the Indy Pit Crew - http://www.IndyProject.org/; Use of any of this software is governed for the code of IdUFT8.pas by the terms of the license below: Mozilla Public License 1.1 (MPL 1.1); http://www.mozilla.org/MPL/MPL-1.1.html ; Please see section 7 of the license regarding the "DISCLAIMER OF WARRANTY. COVERED CODE IS PROVIDED UNDER THIS LICENSE ON AN "AS IS" BASIS, WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EITHER EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, WARRANTIES THAT THE COVERED CODE IS FREE OF DEFECTS, MERCHANTABLE, FIT FOR A PARTICULAR PURPOSE OR NON-INFRINGING. THE ENTIRE RISK AS TO THE QUALITY AND PERFORMANCE OF THE COVERED CODE IS WITH YOU. SHOULD ANY COVERED CODE PROVE DEFECTIVE IN ANY RESPECT,YOU (NOT THE INITIAL DEVELOPER OR ANY OTHER CONTRIBUTOR) ASSUME THE COST OF ANY NECESSARY SERVICING, REPAIR OR CORRECTION. THIS DISCLAIMER OF WARRANTY CONSTITUTES AN ESSENTIAL PART OF THIS LICENSE. NO USE OF ANY COVERED CODE IS AUTHORIZED HEREUNDER EXCEPT UNDER THIS DISCLAIMER". The sourcecode of the above mentioned program is unmodified; downloadable unmodified sourcecode: Code Reference: http://www.indyproject.org/downloads/10/indy10.0.52_source.zip .- Other Portions of this software are Copyright (c) 1993 - 2003, Chad Z. Hower (Kudzu) and the Indy Pit Crew - http://www.IndyProject.org/; Use of any of this software is governed by the terms of the license below: Indy BSD License; http://www.indyproject.org/License/BSD.EN.aspx ; Code Reference: http://www.indyproject.org/downloads/10/indy10.0.52_source.zip .-
International Components for Unicode (ICU)	%%The following software is included in this product: International Components for Unicode (ICU) ; Copyright (C) 2000-2010, International Business Machines, Copyright © 1991-2005 Unicode, Inc. All rights reserved; Use of any of this software is governed by the terms of the license below: ICU License; http://source.icu-project.org/repos/icu/icu/trunk/license.html ; Code Reference: http://download.icu-project.org/files/icu4c/4.6/icu4c-4_6-src.tgz .-
Internet Component Suite (ICS)	%%The following software is included in this product: Internet Component Suite (ICS) ; Copyright (C) 1997-2008 by François PIETTE; Use of any of this software is governed by the terms of the license below: ICS License; http://www.overbyte.be ; Code Reference: http://www.overbyte.be .-
JEDI Windows API	%%The following software is included in this product: JEDI Windows API ; Copyright © 1995-2001 Microsoft Corporation. All Rights Reserved, Copyright (C) 2004-2009 Alex Gorbatchev, Copyright (C) Christian Wimmer. All rights reserved, Copyright © Marcel van Brakel 1999-2001; It is released under a dual license, and you may choose to use it under either the Mozilla Public License 1.1 (MPL 1.1) or the GNU Lesser Public License 2.1 (LGPL 2.1);Use of any of this software is governed by the terms of the license below: Mozilla Public License 1.1 (MPL 1.1); http://www.mozilla.org/MPL/MPL-1.1.html ; Please see section 7 of the license regarding the "DISCLAIMER OF WARRANTY. COVERED CODE IS PROVIDED UNDER THIS LICENSE ON AN "AS IS" BASIS, WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EITHER EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, WARRANTIES THAT THE COVERED CODE IS FREE OF DEFECTS, MERCHANTABLE, FIT FOR A PARTICULAR PURPOSE OR NON-INFRINGING. THE ENTIRE RISK AS TO THE QUALITY AND PERFORMANCE OF THE COVERED CODE IS WITH YOU. SHOULD ANY COVERED CODE PROVE DEFECTIVE IN ANY RESPECT,YOU (NOT THE INITIAL DEVELOPER OR ANY OTHER CONTRIBUTOR) ASSUME THE COST OF ANY NECESSARY SERVICING, REPAIR OR CORRECTION. THIS DISCLAIMER OF WARRANTY CONSTITUTES AN ESSENTIAL PART OF THIS LICENSE. NO USE OF ANY COVERED CODE IS AUTHORIZED HEREUNDER EXCEPT UNDER THIS DISCLAIMER". The sourcecode of the above mentioned program is unmodified; downloadable unmodified sourcecode: Code Reference: http://sourceforge.net/projects/jedi-apilib/files/ .- Use of any of this software is governed by the terms of the license below: GNU Lesser Public License 2.1 (LGPL 2.1); http://www.gnu.org/licenses/lgpl-2.1.html ; Code Reference: http://sourceforge.net/projects/jedi-apilib/files/ .-

JSON Spirit	%%The following software is included in this product: JSON Spirit ; Copyright (c) 2007 - 2009 John W. Wilkinson; Use of any of this software is governed by the terms of the license below: MIT license; http://www.opensource.org/licenses/mit-license.php ; Code Reference: http://www.codeproject.com/KB/recipes/JSON_Spirit.aspx?display=Print .-
libcurl	%%The following software is included in this product: libcurl ; Copyright (c) 1996 - 2010, Daniel Stenberg, <daniel@haxx.se>; Use of any of this software is governed by the terms of the license below: The curl license; http://curl.haxx.se/docs/copyright.html ; Code Reference: http://curl.haxx.se/download/curl-7.21.2.tar.gz .-
log4cplus	%%The following software is included in this product: log4cplus ; Copyright (C) 1999-2009 Contributors to log4cplus project. All rights reserved.; It is released under a dual license, and you may choose to use it under either the Apache License Version 2.0 or Two clause BSD License / FreeBSD license; Use of any of this software is governed by the terms of the license below: Apache License Version 2.0; http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0 ; Code Reference: http://sourceforge.net/projects/log4cplus/files/ .- Use of any of this software is governed by the terms of the license below: Two clause BSD License / FreeBSD license; http://www.freebsd.org/copyright/freebsd-license.html ; Code Reference: http://sourceforge.net/projects/log4cplus/files/ .-
MSAcm.pas	%%The following software is included in this product: MSAcm.pas ; Copyright (C) 1999 Francois Piette, Copyright (C) 1995-1999 Microsoft Corporation; Use of any of this software is governed by the terms of the license below: Mozilla Public License 1.1 (MPL 1.1); http://www.mozilla.org/MPL/MPL-1.1.html ; Code Reference: http://www.koders.com/delphi/fid730EDF4CF77F984CEF2186C195FF14488478C59B.aspx?s=thread .-
paszlib	%%The following software is included in this product: paszlib ; Copyright (C) 1998 by Jacques Nomssi Nzali; Use of any of this software is governed by the terms of the license below: paszlib license; ftp://ftp.riken.go.jp/pub/pc/simtelnet/msdos/turbopas/paszlb10.zip ; Code Reference: ftp://ftp.riken.go.jp/pub/pc/simtelnet/msdos/turbopas/paszlb10.zip .-
Speex Codec	%%The following software is included in this product: Speex Codec ; © 2002-2003, Jean-Marc Valin/Xiph.Org Foundation; Use of any of this software is governed by the terms of the license below: Revised BSD license; http://www.xiph.org/licenses/bsd/speex/ ; Code Reference: http://www.speex.org/downloads/ .-
SSLeay	%%The following software is included in this product: SSLeay ; Copyright (C) 1997 Eric Young (eay@cryptsoft.com), please notify that the SSL documentation included with this distribution is covered by the same copyright terms except that the holder is Tim Hudson (tjh@cryptsoft.com); Use of any of this software is governed by the terms of the license below: SSLeay license; http://h71000.www7.hp.com/doc/83final/ba554_90007/apcs02.html ; Code Reference: http://dl.packetstormsecurity.net/crypt/SSL/SSLeay/SSLeay-0.9.0b.tar.gz .-

superobject – A fast Delphi JSON parser	%%The following software is included in this product: superobject – A fast Delphi JSON parser ; Unit owner : Henri Gourvest <hgourvest@gmail.com>; It is released under a dual license, and you may choose to use it under either the Mozilla Public License 1.1 or the GNU Lesser General Public License 2.1: Use of any of this software is governed by the terms of the license below: Mozilla Public License 1.1 (MPL 1.1); http://www.mozilla.org/MPL/MPL-1.1.html ; Please see section 7 of the license regarding the “DISCLAIMER OF WARRANTY. COVERED CODE IS PROVIDED UNDER THIS LICENSE ON AN "AS IS" BASIS, WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EITHER EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, WARRANTIES THAT THE COVERED CODE IS FREE OF DEFECTS, MERCHANTABLE, FIT FOR A PARTICULAR PURPOSE OR NON-INFRINGING. THE ENTIRE RISK AS TO THE QUALITY AND PERFORMANCE OF THE COVERED CODE IS WITH YOU. SHOULD ANY COVERED CODE PROVE DEFECTIVE IN ANY RESPECT,YOU (NOT THE INITIAL DEVELOPER OR ANY OTHER CONTRIBUTOR) ASSUME THE COST OF ANY NECESSARY SERVICING, REPAIR OR CORRECTION. THIS DISCLAIMER OF WARRANTY CONSTITUTES AN ESSENTIAL PART OF THIS LICENSE. NO USE OF ANY COVERED CODE IS AUTHORIZED HEREUNDER EXCEPT UNDER THIS DISCLAIMER”. The sourcecode of the above mentioned program is unmodified; downloadable unmodified sourcecode: Code Reference: http://code.google.com/p/superobject/source/checkout .- Use of any of this software is governed by the terms of the license below: GNU Lesser Public License 2.1 (LGPL 2.1); http://www.gnu.org/licenses/lgpl-2.1.html ; Code Reference: http://code.google.com/p/superobject/source/checkout .-
Theora Codec	%%The following software is included in this product: Theora Codec ; Copyright (C) 2002-2009 Xiph.org Foundation; Use of any of this software is governed by the terms of the license below: Theora license; http://www.theora.org/downloads/ ; Code Reference: http://www.theora.org/downloads/ .-
zlib	%%The following software is included in this product: zlib ; Copyright (C) 1995-2010 Jean-loup Gailly and Mark Adler; Use of any of this software is governed by the terms of the license below: zlib License; http://www.zlib.net/zlib_license.html ; Code Reference: http://zlib.net/zlib-1.2.5.tar.gz .-

Mit diesen Komponenten verknüpfte Lizenzen und Nutzungsbedingungen können Sie herunterladen von
https://get.netviewer.com/thirdpartylicenses/Netviewer_thirdpartylicenses.zip

Copyright und Marken

© 2011 Netviewer AG. Alle Rechte vorbehalten.

Betriebsanleitungen, Handbücher und Software sind urheberrechtlich geschützt. Das Kopieren, Vervielfältigen, Übersetzen oder Umsetzen in irgendein elektronisches Medium oder maschinell lesbare Form im Ganzen oder in Teilen ohne vorherige schriftliche Genehmigung der Netviewer AG ist nicht gestattet. Alle weiteren Rechte an der Software sind in den Lizenzvereinbarungen und den AGB festgelegt.

Das Netviewer Logo ist eine eingetragene Marke der Netviewer AG. Die identische oder ähnliche Benutzung des Logos im geschäftlichen Verkehr ohne Zustimmung von Netviewer kann Unterlassungs- sowie Schadensersatzansprüche auslösen.

Die Rechte an anderen in diesem Handbuch erwähnten Marken- und Produktnamen liegen bei deren Inhabern und werden hiermit anerkannt. Die Nennung von Produkten, die nicht von der Netviewer AG stammen, dient ausschließlich Informationszwecken und stellt keine Werbung dar. Die Netviewer AG übernimmt hinsichtlich der Auswahl, Leistung oder Verwendbarkeit dieser Produkte keine Gewähr.

Haftungsausschluss

Ansprüche gegenüber der Netviewer AG in Anlehnung an die in diesem Handbuch beschriebenen Hard- oder Softwareprodukte richten sich ausschließlich nach den Bestimmungen der Lizenzvereinbarungen und den AGB. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen, insbesondere übernimmt die Netviewer AG keine Gewähr für die Richtigkeit des Inhalts dieses Handbuchs.

www.netviewer.com

Juni 2011

Version 1.0